



**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. E.S.P.**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACIÓN PÚBLICA N° 10390103**

**OBJETO**

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO PARA LOS SIGUIENTES GRUPOS: GRUPO1: CANALES DIGITALES DE ETB, Y GRUPO 2: PARA LAS APLICACIONES QUE CONFORMAN LA SOLUCIÓN DE BODEGA DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIO**

**BOGOTÁ D.C., 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018**



## CAPITULO I

### 1 PRECISIONES A LAS CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES CONTRACTUALES

#### 1.1 OBJETO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en adelante ETB, está interesada en recibir ofertas para contratar la prestación del servicio de desarrollo para los siguientes grupos: GRUPO1: Canales Digitales de ETB, y GRUPO 2: Para las aplicaciones que conforman la solución de bodega de datos e inteligencia de negocio, a cargo de la Vicepresidencia de Informática, señaladas en los términos de referencia y de acuerdo con el alcance y condiciones previstas en el presente documento y el Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página Web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

El contrato se ejecutará con base en órdenes de servicio cursadas por el supervisor del contrato, quien no se obliga a solicitar un número determinado de órdenes de servicio ni se compromete con una cantidad mínima o máxima de servicios en cada orden, pues ello depende de las necesidades puntuales de ETB. El oferente acepta las condiciones anteriores con la presentación de la oferta y en consecuencia, renuncia a intentar efectuar reclamación alguna con ocasión del resultado de la ejecución contractual.

**La oferta se deberá presentar por grupo completo no se acepta la presentación de ofertas parciales.**

**Los presentes términos de referencia no constituyen oferta mercantil.**

#### 1.2 INVALIDEZ DE INFORMACIONES PREVIAS A ESTA INVITACIÓN

La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse suministrado con anterioridad a esta invitación.

#### 1.3 PUBLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los términos de referencia serán publicados en la página Web [www.etb.co](http://www.etb.co).

**Los términos de referencia no tendrán valor.**

#### 1.4. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma proyectado para el presente proceso de invitación es el siguiente, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.19 de los presentes términos de referencia.



ACTUACIÓN	FECHA
Publicación de los términos de referencia.	18 de septiembre de 2018
Reunión informativa	20 de septiembre de 2018
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia	Hasta el 24 de septiembre de 2018
Plazo para publicar las respuestas por ETB a las solicitudes recibidas (2)	Hasta el 26 de septiembre de 2018
<b>Fecha y hora para la presentación de ofertas (2)</b>	<b>28 de septiembre de 2018 a las 10 horas</b>
Plazo de evaluación de ofertas (3)	Hasta el 03 de octubre de 2018
Plazo de Negociación (7)	Hasta el 12 de octubre de 2018
Adjudicación (2)	Hasta el 17 de octubre de 2018
Elaboración y suscripción del contrato (6)	Hasta el 25 de octubre de 2018

### 1.5. REUNIÓN INFORMATIVA

Con el propósito de presentar el proyecto, se realizará una reunión informativa el día 20 de septiembre de 2018 a las 2:00 P.M en las instalaciones de ETB Cra. 8 # 20-56 SALA 2 CONFERENCIAS PISO 9.

La reunión es de libre asistencia, para lo cual el interesado deberá enviar la información de identificación de las personas que asistirán a la reunión informativa a la cuenta de correo mauricio.espinosab@etb.com.co

### 1.6. ACLARACIONES O MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.

Podrán requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de este documento, mediante solicitud escrita dirigida a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a la cuenta de correo electrónico [mauricio.espinosab@etb.com.co](mailto:mauricio.espinosab@etb.com.co) dentro de los **cuatro (4) días hábiles** siguiente a la fecha de publicación de los términos de referencia en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

ETB publicará las respuestas a las solicitudes recibidas, en la página web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), dentro de los **dos (2) días hábiles siguientes** al vencimiento del plazo previsto en el párrafo anterior.

Las modificaciones a los términos de referencia se expedirán mediante Adenda y se publicarán en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

No obstante lo anterior, ETB podrá expedir adendas cuando el proceso lo amerite independientemente de que las mismas deriven o no de preguntas de oferentes ya sea dentro o posterior de los plazos establecidos en el presente numeral.



### 1.7. INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES

Será requisito para **celebrar el contrato** que resulte de la presente invitación, la inscripción en la base de datos de proveedores de ETB. Los requisitos de inscripción se pueden consultar en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

El oferente que no esté inscrito como proveedor, deberá diligenciar el Formato “Datos básicos proveedor Nacional” o “Datos básicos Proveedor Extranjero” que se adjunta como **Anexo No. 2** del presente capítulo.

Dentro de los 2 días siguientes a la comunicación de adjudicación, el adjudicatario que no esté inscrito, deberá allegar los documentos restantes que se requieran para su inscripción. De no cumplir con el presente requisito, ETB podrá hacer efectiva la garantía de seriedad de oferta.

En cualquier caso, todo cambio que se produzca respecto de la sociedad, con posterioridad a la presentación de los documentos entregados con la oferta, deberá ser reportado a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, anexando los documentos que lo acrediten.

### 1.8. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

Podrán participar en el proceso de invitación las personas consideradas legalmente capaces, los consorcios y uniones temporales o cualquier forma de asociación legalmente válida bajo las leyes colombianas.

- a) El oferente persona natural, el representante legal o apoderado debidamente facultado de la sociedad oferente o el representante de la unión temporal, consorcio o asociación, según el caso, debe diligenciar el **Anexo N° 1** del presente capítulo, el cual debe suscribirse por el oferente o por quien actúe en nombre y representación debidamente facultado. **Dicho anexo deberá ser diligenciado por el oferente incorporando los datos solicitados, sin que el mismo sea modificado.**
- b) La oferta deberá ser presentada en idioma castellano. En todo caso, todos los documentos y certificaciones emitidos en idioma diferente al castellano, deberán ser presentados en su idioma original y traducidos oficialmente al castellano, en consideración con los Artículos 251 del Código General del Proceso; 480 del Código de Comercio y la Resolución 3269 de 2016 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Con excepción de los manuales y documentación técnica que se aceptan en inglés.
- c) Si el oferente no da respuesta punto a punto a cada uno de los numerales de los términos de referencia, se entenderán aceptados. Cuando un numeral exija suministro de información adicional o documentos, éstos se deberán anexar indicando la ubicación dentro de la oferta.
- d) **El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB.**
- e) Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos escritos o en medio digital aportados, o su posterior incorporación, salvo que hayan sido expresamente requeridos por ETB. Si hubiese enmendaduras, únicamente serán consideradas si vienen expresamente refrendadas.
- f) El oferente deberá acreditar el cumplimiento y pago al día de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional o equivalentes, mediante certificación suscrita por el revisor fiscal o contador público, acompañada de la tarjeta profesional del mismo.



**No podrán participar en el proceso de invitación las personas jurídicas o naturales que directa o indirectamente hayan participado en el diseño o estructuración del presente proceso bien sea directamente o a través de terceros.**

#### **1.8.1. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

El oferente deberá tener en cuenta que tratándose de personas jurídicas nacionales y extranjeras oferentes o integrantes de un oferente (en el caso de propuestas conjuntas o en asociación) cada una de ellas deberá acreditar la existencia, objeto, capacidad y representación legal de la sociedad, razón por la cual, deberá adjuntar los documentos respectivos a la oferta en caso que éstos no obren actualizados dentro de la Base de Datos de Proveedores de ETB, y deberá acreditar que:

- a) El objeto social le permite presentar la oferta y celebrar el Contrato.
- b) La duración contada a partir de la fecha del recibo de ofertas del presente proceso de invitación, no es inferior al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más. Si fuere inferior, esa circunstancia se podrá subsanar dentro del plazo que ETB indique.
- c) El representante legal o apoderado deberá estar debidamente facultado para actuar en su nombre y representación de la sociedad oferente y para comprometerlas en la presentación de la oferta, la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

**En caso que se encuentren limitaciones a las facultades del representante legal o apoderado de la persona jurídica para presentar la propuesta o para celebrar el contrato, se deberá anexar a la propuesta el acta donde conste la decisión del órgano social competente que autorice la presentación de la misma y la suscripción del contrato.**

Si conforme a la ley la ejecución de la actividad objeto de contratación a través del proceso de invitación demandare determinada habilitación legal, al momento de presentación de la propuesta se deberá contar con la misma.

#### **1.8.2. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS**

**Las personas jurídicas colombianas, y las sucursales de sociedades extranjeras** establecidas en Colombia, deberán adjuntar a la propuesta un certificado de existencia y representación legal, expedido por Cámara de Comercio dentro de los 30 días anteriores a la fecha de recibo de ofertas del proceso de invitación, en caso de prórroga del recibo de ofertas del presente proceso, se tendrá validez con respecto al certificado la primera fecha de recibo de ofertas.

Las **personas jurídicas extranjeras** deberán cumplir los mismos requisitos de objeto y duración establecidos en el numeral 1.7.1. de estos términos de referencia, para lo cual deberán aportar los documentos que acrediten la existencia y representación legal de la sociedad extranjera, legalizados a más tardar dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de recepción de la oferta.

Los **documentos otorgados en el exterior** deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia. De conformidad con lo previsto en el artículo 480 del código de comercio, los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes. Tratándose de sociedades, al autenticar los documentos a que se refiere el mencionado artículo los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país. Surtido el trámite



señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia (oficina de legalizaciones) para la correspondiente legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes.

Tratándose de **documentos públicos**, deberán cumplirse todos y cada uno de los requisitos legales relacionados con la legalización, consularización o apostille y traducción de documentos otorgados en el extranjero, exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior y que puedan obrar como prueba, conforme a lo dispuesto en el artículo 251 del Código General del Proceso. En el evento de la legalización de documentos emanados de autoridades de países integrantes del Convenio 26 de la Haya de 1961, se requerirá únicamente la Apostilla como mecanismo de legalización, de conformidad con lo señalado en la Ley 455 de 1998.

El oferente extranjero para la ejecución del contrato requiere establecer sucursal en Colombia de conformidad con el artículo 263 del Código de Comercio y las demás normas legales vigentes concordantes. Si al momento de presentar oferta, la sucursal está constituida, el oferente deberá acreditarla mediante un certificado actual expedido por la Cámara de Comercio donde se encuentra inscrita la sucursal y podrá presentar su oferta a través del apoderado de la sucursal. De no tener sucursal establecida en Colombia y en todo caso requerirla para la ejecución del contrato de acuerdo con la norma antes citada, con la presentación de su oferta se obliga a acreditarla dentro de los 30 días siguientes a la comunicación de ETB de la adjudicación, adjuntando los soportes de dicha inscripción.

Así mismo, **el miembro de extranjero de una unión temporal o consorcio deberá establecer sucursal en Colombia.**

En caso de resultar adjudicataria la sociedad extranjera a través de su sucursal en Colombia, se entenderá que el contrato se celebrará con la sociedad extranjera (persona jurídica) a través de su sucursal (establecimiento de comercio).

En cualquier caso, todo cambio que se produzca respecto de la sociedad, con posterioridad a la presentación de los documentos antes mencionados, deberá ser reportado a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, anexando los documentos que lo acrediten.

### **1.8.3. Ofertas Presentadas en asociación**

ETB acepta la presentación de ofertas en asociación, caso en el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

**a) Presentar documento que indique:**

- Personas integrantes de la asociación
- Tipo de Asociación
- Obligaciones – actividades a cargo de cada uno de los asociados en la ejecución del contrato, las cuales no podrán ser modificadas sin el consentimiento previo de ETB.
- Porcentaje de participación el cual debe ser acorde con lo anterior.
- Las sociedades que integran la unión temporal o consorcio facturaran de manera independiente, acorde con el porcentaje de participación.
- Designación de la persona que para todos los efectos representará a la asociación, con facultades amplias y suficientes para obligar a todos sus integrantes en la presentación y negociación de la oferta, suscripción y ejecución del contrato, así como judicial y extrajudicialmente. El representante designado deberá manifestar su aceptación.
- La duración de la asociación conformada deberá ser mínimo por el lapso comprendido entre el recibo de ofertas del proceso de invitación y la liquidación del contrato. Lo anterior, sin



perjuicio de que con posterioridad, los integrantes de la asociación oferente estén llamados a responder por hechos u omisiones ocurridos durante la ejecución del contrato.

- b) En todo caso, los asociados responden en **forma solidaria** frente a ETB por la presentación de la oferta, la suscripción del contrato y su ejecución.
- c) De conformidad con el literal anterior y en atención al régimen jurídico de ETB, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta presentada por la unión temporal, consorcio o cualquier asociación, **NO** se aplicarán en proporción al porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del mismo como lo dispone la Ley 80 del 93 para Uniones Temporales y Consorcios (esta normatividad no rige para ETB); sino que por el contrario, se establece la solidaridad de los integrantes del consorcio o unión temporal sin excepción, como se explica a continuación:

ETB no es parte del acuerdo de consorcio, unión temporal o cualquier asociación, y en consecuencia no contrae obligaciones respecto de las estipulaciones en él contenidas. Estas figuras son propias de la Ley 80 de 1993 ordenamiento al cual no está sometida la Empresa, por cuanto por expresa disposición del artículo 55 de la Ley 1341 de 2009, en su calidad de proveedora de TIC's sus actos y contratos, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del Derecho Privado.

En consecuencia, sin perjuicio de las estipulaciones que convengan los miembros del consorcio o unión temporal sobre la forma de asumir entre sí las sanciones en caso de incumplimiento del contrato que llegare a celebrarse, ETB no las aplica de acuerdo con la participación de cada uno de los asociados, pues incluso en este aspecto la responsabilidad es solidaria.

- d) Si alguno de los integrantes de la asociación no ha sido registrado como proveedor de ETB, deberá presentar los documentos mencionados en el numeral 1.6 de inscripción de proveedores para su respectiva inscripción de forma previa a la suscripción del contrato.
- e) **La garantía de seriedad de oferta debe ser tomada por todas y cada una de las personas que integran la asociación.**

### 1.9. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para garantizar la seriedad de la oferta, es necesario constituir a favor de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P, bien sea a través de una póliza de seguros o garantía bancaria, atendiendo los siguientes criterios:

Si es una **póliza de seguros**, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Se debe designar como asegurado – beneficiario a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- b. En calidad de afianzado se debe incluir al Oferente y el Nit.
- c. Garante: Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d. Póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos
- e. Valor garantizado: El oferente deberá constituir una póliza por un valor asegurado del **10%** del valor de la oferta.



- f. **Riesgos que se garantizan:** La póliza debe consignar expresamente que garantiza (i) Retiro la oferta – (ii) La no suscripción del contrato – (iii) La no constitución de las pólizas contractuales – (iv) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
- g. Modalidad: Sancionatoria.
- h. Término de la póliza: **Tres (3) meses** a partir de la presentación de la oferta. Se deberá ampliar o prorrogar la misma, en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- i. La póliza deberá estar firmada por el representante legal del garante y el representante legal del oferente.
- j. La garantía de seriedad deberá acompañarse de las condiciones generales del contrato de seguro, así como del recibo o certificación de pago de prima. Estos documentos deben presentarse en original y suscritos por el representante legal.

Si es una **garantía bancaria**, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Ordenante: El oferente y su Nit.
- b. Garante: Banco que tenga operaciones en Colombia y esté vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c. Beneficiario: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- d. Valor garantizado: El oferente deberá constituir una garantía por un valor asegurado del **10%** del valor de la oferta.
- e. Modalidad: A primer requerimiento.
- f. **Riesgos que se garantizan:** (i) Retiro la oferta – (ii) La no suscripción del contrato – (iii) La no constitución de las pólizas contractuales – (iv) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
- g. Requisitos de Exigibilidad: Presentación de la garantía y la comunicación de ETB suscrita por el representante legal, o apoderado declarando la ocurrencia de uno de los riesgos amparados y el monto a cobrar que corresponderá al valor asegurado.
- h. Plazo para pago: Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de los requisitos de exigibilidad.
- i. Término de la garantía: **Tres (3) meses** a partir de la presentación de la oferta. Se deberá ampliar la misma en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- j. La garantía deberá estar firmada por el Representante Legal del garante y el representante legal o apoderado del oferente.
- k. Se deberá anexar original del recibo de pago de los derechos del garante.
- l. El garante debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.

Cuando la garantía no se acompañe a la oferta, no esté debidamente constituida o no se anexe el comprobante de pago de la prima, ETB requerirá al oferente para que subsane los documentos respectivos dentro de los dos **(2) días hábiles siguientes** al recibo de la comunicación en tal sentido. Si no se atiende el requerimiento, la oferta será descartada.

#### **1.10. LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

Las ofertas se recibirán en la Gerencia de Abastecimiento de ETB, ubicada en la Cra. 7 N° 20-99 Piso 2, **el 28 de septiembre de 2018 a las 10 horas horas, en los términos del artículo 829 del Código de Comercio.**

La oferta deberá presentarse por escrito en **original** y **copia** del mismo tenor, si existe alguna diferencia entre la propuesta original y la copia, primará la información consignada en el original.

La oferta estará compuesta de 6 sobres (**Capítulo I jurídico:** original y copia; **Capítulo II financiero:** original y copia; **Capítulo III técnico:** original y copia), los cuales deberán estar **separados, sellados, foliados, y rotulados** de la siguiente manera:





1. Describir el capítulo correspondiente (ej: Capitulo I Jurídico original, Capitulo II financiero copia ...)
2. Describir el número de invitación
3. Describir el objeto correspondiente al proceso de contratación
4. Describir la razón social del oferente con el N° de NIT

Cada capítulo debe contener un índice y estar debidamente foliado o numerado.

La **información técnica** debe suministrarse adicionalmente en **medio digital**. La **información financiera** debe suministrarse adicionalmente en **medio digital, en formato Excel**.

En caso de contradicción entre la información contenida en medio digital y la física, prevalecerá la información original.

Una vez surtida la etapa de negociación, ETB podrá entregar información acerca de las demás ofertas presentadas, salvo que de manera expresa se haya señalado en la oferta que se trata de información confidencial, que ésta tenga de acuerdo con la legislación vigente dicho carácter o que se haya entregado separada y debidamente marcada como tal.

ETB sólo acepta la presentación de una oferta por cada oferente. En el caso que una misma persona presente más de una oferta, ya sea a título individual o como miembro de un consorcio o unión temporal, sólo será evaluada la oferta que se haya presentado en primer lugar dentro del término fijado en el presente documento, de acuerdo con el registro de recepción de ofertas.

**No se aceptarán propuestas enviadas por correo, fax, correo electrónico.**

Con la presentación de las ofertas, se entenderá la aceptación del oferente a las condiciones contenidas en los presentes términos de referencia, en los anexos, en el manual de contratación de ETB y en los demás documentos que forman parte de los mismos, como los anexos.

#### **1.11. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

Durante la etapa de evaluación de las ofertas, ETB podrá solicitar al oferente vía correo electrónico, las aclaraciones y explicaciones que estime necesarias, sin que haya lugar a que éste pueda modificar las condiciones de su oferta.

El oferente deberá responder dentro del plazo señalado, vía correo electrónico dirigido a [mauricio.espinosab@etb.com.co](mailto:mauricio.espinosab@etb.com.co). Las respuestas a las aclaraciones deberán estar firmadas por el representante legal o apoderado debidamente acreditado (firma escaneada o firma digitalizada).

ETB realizará el estudio de las ofertas dentro de los **TRES (3) días hábiles** siguientes a su recibo.

En los casos en que la oferta no esté acompañada de todos los documentos exigidos necesarios para la evaluación jurídica, técnica o financiera, o deba corregirse o aclararse alguno de los aportados, se requerirá por escrito al oferente para que en el plazo que se indique, lo allegue o corrija. Si no lo hiciera dentro del término establecido, la oferta será descartada. En ningún caso podrá el oferente modificar y/o mejora la oferta.

#### **1.12. PROPUESTAS ALTERNATIVAS**

ETB no acepta propuestas que impliquen alternativas jurídicas, técnicas, económicas o financieras a las establecidas en los presentes Términos de Referencia.



La propuesta alternativa adicional a la propuesta básica no será objeto de consideración por ETB.

### 1.13. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de ETB, la oferta será rechazada en los siguientes casos:

- a) Cuando el oferente haya entregado extemporáneamente la oferta.
- b) Cuando el oferente o uno de sus integrantes se halle incurso en una de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política y la Ley. Cuando la inhabilidad sobrevenga en un oferente, se entenderá que renuncia a participar en el proceso de selección y los derechos surgidos del mismo.
- c) Cuando el oferente no subsane los documentos dentro del plazo señalado para tal efecto.
- d) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- e) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación.
- f) Por falta de veracidad de la información suministrada por el Oferente.
- g) Cuando el oferente o una de las personas naturales relacionadas no superen la evaluación de confiabilidad (o estudio de seguridad) adelantada por ETB.

### 1.14. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Se entenderá aceptado por el oferente con la presentación de la oferta un compromiso anticorrupción que hará parte del **Anexo 1**, con base en las siguientes consideraciones:

- a) Que es interés del oferente apoyar la acción de ETB para fortalecer la transparencia en sus procesos de contratación y la responsabilidad de rendir cuentas.
- b) Que el oferente es consciente de que el aseguramiento de la transparencia en los procesos contractuales redundará no sólo en beneficio de ETB, sino de los propios participantes, en cuanto garantiza que la adjudicación del contrato se hará a la oferta que ofrezca las mejores condiciones.
- c) Que conoce a cabalidad el Manual de Contratación de ETB.
- d) Que como oferente estima conveniente la formulación de un pacto explícito en cuanto al acatamiento de las normas jurídicas y éticas que deben regir los procesos contractuales.

### 1.15. INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

El oferente asume toda responsabilidad por consultar y analizar los términos de referencia, las adendas y aclaraciones a los mismos.

Los términos de referencia deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada.

Los títulos utilizados en los términos de referencia sirven sólo para identificar textos y no afectarán la interpretación de los mismos.

Los plazos establecidos en los términos de referencia se entenderán como días hábiles, salvo indicación expresa en contrario. Para estos efectos el día sábado no se considera hábil.

Todas las deducciones, errores y omisiones que realice o en que incurra el oferente con base en su propia información, interpretación, análisis o conclusiones respecto de los términos de referencia, son por su exclusiva



cuenta. Por tanto, ETB no asume responsabilidad alguna por tal información, interpretación, análisis o conclusiones.

Con la presentación de la oferta, se entiende que el oferente conoce la naturaleza del contrato que llegare a suscribirse, su objeto, costo y tiempo de ejecución, así mismo, que formuló su oferta de manera libre, seria, precisa y coherente.

#### 1.16. NEGOCIACIÓN

Con todos los oferentes cuya oferta haya resultado **hábil**, luego del estudio jurídico, económico y técnico, ETB podrá adelantar una etapa de negociación en forma presencial o no presencial, dentro de los **SIETE (7) días hábiles** siguientes al vencimiento de la etapa de evaluación de ofertas, con el propósito de obtener ventajas económicas o competitivas, plazo en el cual se estudiarán las contraofertas si a ello hubiere lugar, evento que será comunicado previamente a los oferentes participantes indicando el lugar, la fecha y la hora, así como las correcciones aritméticas realizadas a su oferta.

El plazo descrito se distribuye en dos etapas así **(i) Cuatro (4) días hábiles** para efectuar la negociación y recibir las contraofertas; y **(ii) Tres (3) días hábiles** para realizar estudio económico de las ofertas.

Se podrá hacer uso de los siguientes mecanismos:

- (i) Tradicional**, esto es, solicitando la presentación de contraofertas de forma presencial o no presencial, las cuales deben ser entregadas en sobre cerrado, en la Gerencia de Abastecimiento de ETB, en medio impreso y digital formato Excel [CD], diligenciando los mismos anexos financieros de la oferta inicial.

No se admitirán contraofertas que contengan precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor total de oferta fuere inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o contraoferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta. El líder del Equipo de Compras de la Gerencia de Abastecimiento dejará constancia de las contraofertas recibidas, con el nombre del oferente, fecha y hora de recibo y las remitirá para el respectivo estudio al Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera.

- (ii) Conformación dinámica de ofertas**, la cual se desarrollará dentro del plazo establecido en el presente numeral con sujeción lo previsto en el artículo 22 del Manual de Contratación de ETB, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiéndose por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

En cualquiera de los dos casos, ETB convocará por escrito a los oferentes hábiles, indicando fecha, hora, lugar y demás aspectos que se consideren necesarios.

Únicamente podrán asistir el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades. En caso de que el representante legal de la persona jurídica oferente o el representante del consorcio o la unión temporal no puedan asistir a la negociación podrá delegar mediante poder siempre que sus facultades se lo permitan y, por tanto, comprometer jurídicamente al oferente por un valor menor al presentado en la oferta inicial.



Los puntajes técnicos no serán objeto de modificación. En el evento en de empate, se solicitará presentar una nueva contraoferta o postura económica, según aplique

#### **1.17. ADJUDICACIÓN**

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, ésta se realizará dentro de los **DOS (2) días hábiles** calendario siguientes a la etapa de negociación o modificación de cestas de compras si a éstas hubo lugar, o de la de estudio de ofertas.

**La adjudicación se hará por GRUPO así;**

**GRUPO 1.-** Se adjudicará hasta a dos (2) oferentes aquellos que obtengan el mayor puntaje, conforme lo señalado en los presentes términos de referencia.

**GRUPO 2.-** La adjudicación se realizará al oferente que obtenga el mayor puntaje, conforme lo señalado en los presentes términos de referencia.

En el evento de empate en el mayor puntaje, se solicitará a los oferentes empatados presentar una nueva contraoferta económica.

La decisión sobre la adjudicación será comunicada a todos los participantes del proceso dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la misma en la Gerencia de Abastecimiento.

#### **1.18. ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

El contrato deberá suscribirse dentro de **los seis (6) días hábiles** siguientes al recibo por el Sistema de Gestión Contractual de la comunicación de adjudicación en el equipo jurídico, plazo que se distribuirá así: **(i) Para su elaboración: 3 días hábiles, (ii) Para firma por parte del apoderado de ETB, Un (1) día hábil. (iii) Para su suscripción por parte del CONTRATISTA, DOS (2) días hábiles** siguientes al recibo de la comunicación que le curse el Equipo de Compras Administrativas de la Gerencia Abastecimiento de ETB.

#### **1.19. PRÓRROGAS**

Los plazos establecidos en el presente capítulo podrán ser prorrogados antes de su vencimiento por el tiempo que ETB considere conveniente. Para el cómputo de los mismos, el sábado se considera día no hábil.

#### **1.20. CONDICIONES CONTRACTUALES**

Las condiciones generales de ejecución contractual serán entre otras las que se enuncian a continuación:

##### **1.20.1. Plazo de ejecución del contrato**

El plazo de ejecución del contrato será de **doce (12) meses**, contados a partir de la orden escrita de su inicio, previa aprobación de los certificados de seguro respecto de los riesgos de Cumplimiento, Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales, y Calidad del Servicio, o hasta agotar el precio del contrato, lo primero que ocurra.

Las actividades comprendidas dentro del alcance del objeto del contrato se ejecutarán por el CONTRATISTA de acuerdo con las fases y cronograma señalado en la oferta, siempre que los mismos



de encuentren dentro de los plazos máximos y fases definidas en los presentes términos de referencia.

#### 1.20.2. Garantía contractual

El CONTRATISTA deberá amparar los siguientes riesgos:

- (i) **CUMPLIMIENTO:** Por un valor asegurado del 20% del valor del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato hasta su liquidación.
- (ii) **SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Por un valor asegurado del 5% del valor del contrato antes de IVA, vigente por el plazo de ejecución del contrato y 3 años más.

De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación de ETB” se implementó un esquema de aseguramiento que le permite en su condición de tomador de las pólizas, garantizar su actividad contractual y la responsabilidad frente a terceros, originada en las actuaciones de sus contratistas suscribiendo convenios con aseguradoras en virtud de los cuales los contratistas que suscriban contratos con ETB a partir de junio de 2008, deben adherirse a las pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual contratadas por ETB.

Conforme con lo anterior, para la obtención de los primeros certificados de seguro, el CONTRATISTA deberá, en virtud de las alianzas suscritas por ETB, obtenerlos con alguna de dichas aseguradoras, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario ubicada en la Carrera 7 No. 20-99 piso 2º, Área de Riesgos y Seguros, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro, aportando los documentos relacionados en el literal A del “INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL”, que puede consultar en la página web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), o consultar directamente en la dirección antes señalada.

Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la comunicación al contratista de la asignación del cupo de seguro, deberá remitir los documentos señalados en el numeral C del mencionado Instructivo. Si ya tiene asignado el cupo, teniendo en cuenta que dicho trámite aplica para el primer contrato en el que se haya vinculado al proveedor, los posteriores certificados de seguro deberán solicitarse dentro de los 2 días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario en ETB, y posteriormente, ETB informará en cualquiera de estos eventos al Contratista para que realice el pago de la prima respectiva.

En el evento que el CONTRATISTA no pague la prima, la Unidad de Expedición de la Aseguradora y el Intermediario reportará el caso, con el fin que ETB pague la prima y a través del supervisor del contrato descuente su monto al CONTRATISTA de las sumas que le adeude a éste por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora. El CONTRATISTA acepta que ETB realice el respectivo descuento o compensación. Para efectos del cobro de estas penas el contrato prestará merito ejecutivo lo cual entiende y acepta el contratista con la suscripción del mismo.

En el evento que la Aseguradora, en desarrollo de sus políticas de suscripción, se abstenga de emitir certificados de seguros al CONTRATISTA, éste podrá constituir las pólizas de seguros en cualquier compañía de seguro Autorizada por la Superintendencia Financiera para funcionar en Colombia o para presentar garantía bancaria expedida por banco que tenga operaciones autorizadas en Colombia



En todo caso, se deberán reponer los valores asegurados cuando éstos se vean afectados por razón de siniestros.

Los certificados de seguro que llegaren a requerirse en caso de modificación del contrato, deberán obtenerse dentro de los 2 días hábiles siguientes al del respectivo acuerdo.

### **1.20.3. Multas**

Si hay **retardo** en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato, pagará el CONTRATISTA una **multa** equivalente al 0.5% del precio del contrato por cada mes de atraso o proporcional por fracción, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal pecuniaria. En todo caso, el valor total de las **multas** no excederá el 20% del valor total del contrato.

ETB podrá descontar el valor de las multas de las sumas que se adeuden al proveedor por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el proveedor se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El proveedor renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

### **1.20.4. Cláusula penal pecuniaria**

En caso de **incumplimiento parcial o total** de cualquiera de las obligaciones del contratista, se genera a su cargo el pago de una **cláusula penal pecuniaria** cuyo monto será del 20% del valor del contrato. La pena no exime al CONTRATISTA del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje en los términos del artículo 1594 del Código de Civil y demás normas concordantes.

ETB podrá descontar el valor de la cláusula penal compensatoria de las sumas que se adeuden al proveedor por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el proveedor se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El proveedor renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

### **1.20.5. Cumplimiento de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y sistema general de seguridad en el trabajo SG-SST**

El CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con modalidad de contratación laboral de todo el personal que requiera para la prestación del servicio, el pago de las obligaciones laborales, afiliación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social: Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Entidad Prestadora de Salud (EPS) y Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) y aportes parafiscales en relación con el personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas.

Como requisito para el trámite de las actas de recibo de los servicios que sean base para el pago, el CONTRATISTA deberá presentar ante el supervisor del contrato dentro de los primeros 15 días hábiles de cada mes, certificación de revisor fiscal o contador público, según el caso, en la que conste los pagos de los aportes a la ARL, EPS y AFP, parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación). Adicionalmente, el contratista debe entregar al supervisor del contrato dentro del mismo plazo fotocopia de las planillas de pago a las mencionadas entidades del personal que ocupe en Colombia para la prestación de los servicios, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas. Igualmente, dentro del mismo plazo el contratista deberá allegar certificación



sobre el pago de obligaciones laborales e indemnizaciones laborales respecto del personal que utiliza para la prestación del servicio, inclusive subcontratistas.

#### **1.20.6. Acuerdo de buenas prácticas y responsabilidad corporativa**

El Oferente deberá suscribir el “Acuerdo de Buenas Prácticas y Responsabilidad Corporativa”, como requisito para suscribir el contrato, el cual hace parte del presente documento como Anexo Jurídico No. 3, y deberá ser aportado en el capítulo jurídico de la oferta debidamente suscrito por el representante legal o apoderado. Dicho anexo no podrá ser modificado por el oferente.

#### **1.20.7. Terminación del contrato**

El contrato que llegue a suscribirse terminará por las causales legales o por las siguientes: **(i)** Por mutuo acuerdo. **(ii)** Anticipadamente por ETB, en cualquier tiempo, dando aviso al contratista con una antelación mínima de 30 días calendario, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna. ETB pagará únicamente al Contratista las sumas correspondientes a los servicios recibidos a satisfacción. **(iii)** De manera anticipada por ETB, en cualquier tiempo cuando ETB encuentre que el contratista ha sido incluido dentro de las listas restrictivas vinculantes o no vinculantes nacionales o extranjeras, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna.

#### **1.20.8. Exclusión de la relación laboral**

No se constituye vínculo laboral alguno entre ETB y el personal que el CONTRATISTA ocupe para el cumplimiento del objeto contractual. Éste dispone de autonomía y libertad administrativa y directiva para la ejecución del contrato y será el único responsable por la vinculación de su personal, la cual realizará en su propio nombre, por su cuenta y riesgo, sin que ETB adquiera responsabilidad alguna por tales actos o contratos. El oferente con la presentación de la oferta garantiza que el personal que disponga para la prestación del servicio está debidamente seleccionado para prestar el servicio contratado de forma eficiente y dentro de los plazos establecidos. Así mismo, garantiza que la remuneración de las personas que en su calidad de contratista ocupe para la prestación del servicio está acorde con los parámetros de la ley.

El contratista, en desarrollo de su autonomía técnica y administrativa, por su propia cuenta y riesgo, es quien realiza el proceso de selección del personal idóneo que le colaborará en la ejecución del objeto contratado, por lo tanto, se obliga a:

- a) Realizar el proceso de inducción, capacitación, y entrenamiento necesario del personal de conformidad con el objeto del contrato, en el caso que aplique de acuerdo al alcance del objeto del contrato a celebrar.
- b) Implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- c) Afiliar a sus trabajadores a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Laborales, obligándose además a cotizar oportunamente a las entidades administradoras del Sistema de Seguridad Social Integral correspondientes, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes sobre la materia.
- d) El contratista debe garantizar que todo el personal que preste el servicio cuenta con la afiliación y aportes mensuales a los Sistemas de Salud y Pensiones establecidos en las normas vigentes sobre la materia.

El contratista se obliga a suministrar durante la vigencia del contrato, así como durante los 3 años siguientes a la terminación y/o liquidación del mismo en el caso que aplique, toda la información que ETB requiera con relación al cumplimiento de las obligaciones legales previstas a su cargo en materia de seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional del personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas”.



#### **1.20.9. Cumplimiento de las normas sobre gestión ambiental**

En el caso que aplique por el objeto contratado, El CONTRATISTA deberá dar estricto cumplimiento a las normas legales vigentes sobre gestión ambiental. En virtud de lo anterior le corresponde, entre otras obligaciones, realizar las actividades relativas a identificar, analizar y evaluar peligros, a gestionar y controlar los riesgos, a mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a las personas, propiedades o medio ambiente, y en caso que se requiera, obtener los permisos requeridos por las autoridades ambientales según la jurisdicción correspondiente a la zona de ejecución del contrato. Estas obligaciones se extienden a sus subcontratistas.

ETB podrá verificar su cumplimiento durante la ejecución del contrato, para cuyo efecto el contratista le suministrará la información correspondiente.

#### **1.20.10. Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.**

El CONTRATISTA declara de manera voluntaria que **(i)** su patrimonio y los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato al igual que sus ingresos no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas en el territorio nacional o en el extranjero; **(ii)** El Contratista, sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados que tienen relación directa con el contrato, revisores fiscales, contratistas y proveedores no tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes y no vinculantes, de orden nacional e internacional y autoriza de manera expresa para que puedan ser consultadas por ETB; **(iii)** en desarrollo de su objeto social no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a ETB y/o terceros por todos los perjuicios que se llegasen a causar como consecuencia de del daño reputacional ocasionado. El Contratista se obliga con ETB a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional. (Según aplique), así como la información financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite ETB, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones aquí contempladas, faculta a ETB para terminar de manera inmediata y anticipada cualquier tipo de relación que tenga con El Contratista, sin que por este hecho El Contratista pueda reclamar indemnización.

#### **1.20.11. Buenas prácticas en la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.**

El Contratista se obliga a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores y que los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione; ii) el monitoreo de las actividades a lo largo de la relación que mantenga con los mismos y; iii) el reporte oportuno a la UIAF de cualquier actividad sospechosa de lavado de activos o el financiamiento de actividades terroristas (...)"

#### **1.20.12. Propiedad intelectual**

El CONTRATISTA debe garantizar que la propiedad intelectual que aporte en la ejecución del contrato es de su propiedad o se encuentra debidamente licenciada, y por tanto, librará a ETB de cualquier violación de la misma. En caso de reclamación el CONTRATISTA asumirá totalmente la responsabilidad.





Con la suscripción del contrato, todos los derechos patrimoniales sobre las obras creadas en virtud de este contrato quedan en cabeza de ETB, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la ley 23 de 1982 o a aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia.

#### **1.20.13. Confidencialidad de la información**

La información suministrada por ETB en desarrollo del contrato, deberá ser utilizada de manera confidencial, garantizado por todos los medios a su alcance que los trabajadores a su servicio y demás personas que autorice, respetarán la reserva sobre la misma. Dicha información únicamente será utilizada para la debida ejecución del contrato. La violación de confidencialidad o el uso indebido de la información dará lugar a reclamar indemnización por parte de ETB. No se considera violación de confidencialidad la entrega de información cuando sea de conocimiento público. El Contratista no adquiere derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por ETB.

**El CONTRATISTA suscribirá el acuerdo de confidencial correspondiente al Anexo jurídico No 4. Acuerdo de confidencialidad.**

#### **1.20.14. Habeas data**

En caso que para la debida ejecución del contrato el CONTRATISTA requiera acceder, o consultar las bases de datos de ETB, sus clientes, trabajadores, proveedores o accionistas, previos los permisos concedidos para el efecto, se obliga a cumplir los principios de administración de datos de terceros, tales como: veracidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la normatividad colombiana aplicable. Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada su aceptación de adherirse a la política de seguridad que tiene adoptada ETB para el manejo de su información y la de datos de terceros, la cual declara conocer y cumplir, así como instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento. Dicha política debe ser consultada en la página web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) en la zona de contratación.

#### **1.20.15. Cesión del contrato**

El contrato no podrá cederse sin previa autorización expresa y escrita de ETB.

#### **1.20.16. Indemnidad**

El CONTRATISTA debe mantener indemne a ETB de toda reclamación o demanda, por los daños o perjuicios que ocasione el personal a su servicio a terceros en desarrollo del contrato.

#### **1.20.17. Liquidación del Contrato**

El contrato se liquidará por las partes dentro de los 3 meses siguientes a su terminación.



#### **1.20.18. Domicilio**

Para todos los efectos, el domicilio contractual será Bogotá D.C.

#### **1.20.19. Supervisión**

Durante la ejecución del contrato, ETB podrá realizar visitas a las instalaciones del CONTRATISTA, cuando lo considere necesario como parte de la gestión de supervisión y control a la correcta ejecución del contrato, con el fin de evaluar y efectuar aseguramiento de ambientes de controles básicos que tenga implementados el CONTRATISTA para el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Empresa, cuando por las características del contrato se requieran.



## CAPITULO II

### 2. CONDICIONES FINANCIERAS

Las siguientes son las condiciones financieras que regirán al presente proceso, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

#### 2.1 ESQUEMA DE COTIZACION DE LOS PRECIOS

Los servicios objeto de la presente contratación deberán ser cotizados bajo el **sistema de precios unitarios fijos**, entendiéndose como tal que los precios unitarios pactados inicialmente permanecerán fijos durante el plazo de ejecución del contrato. Tal como se indica en el numeral 3.3 del presente documento, los servicios deberán cotizarse considerando como unidad de medida una jornada de 8 horas de trabajo.

Serán por cuenta del proveedor y se considerarán incluidos como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden, vigentes en la fecha de suscripción del contrato. Si durante su ejecución los impuestos aumentan o se crean nuevos, serán asumidos por quien corresponda de acuerdo con la Ley; si disminuyen o se suprimen se pagará sobre lo efectivamente causado.

De todo pago o abono en cuenta, ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.

#### 2.2 VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la oferta económica el oferente deberá diligenciar el Anexo Financiero respectivo al grupo o grupos sobre los cuales participe, los cuales se detallan a continuación:

**Anexo Financiero N° 1 - Cuadro Resumen del Valor estimado de Oferta para los desarrollos evolutivos y adaptativos para canales digitales de ETB**

**Anexo Financiero N° 2 - Cuadro Resumen del Valor estimado de Oferta para los desarrollos evolutivos y adaptativos para aplicaciones que conforman la solución de datos e inteligencia de negocio**

**NOTA 1:** Las cantidades de servicios enunciadas en los anexos de cotización son estimadas y serán utilizadas única y exclusivamente para efectos de la ponderación económica de las ofertas. Esto quiere decir que en ejecución del contrato las cantidades de servicios podrán aumentar o disminuir de conformidad con los requerimientos de la compañía.

**NOTA 2:** El anexo financiero deberá ser suministrado tanto en forma impresa como en medio digital, en archivo formulado, es decir no solo deberán contener datos sino fórmulas en los casos en que éstas



sean utilizadas. De presentarse discrepancia entre la información suministrada en medio físico (papel) y la entregada en medio magnético, prevalecerá la suministrada en medio físico.

**NOTA 3:** El anexo financiero remitido con la oferta debe estar debidamente firmado por el Representante Legal.

### **2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA**

El valor de la oferta deberá incluir todos los elementos y servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación.

Todos los costos, gastos, honorarios y demás egresos que sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, deberán quedar incluidos en su oferta económica, previo análisis que efectúe el oferente por su cuenta y riesgo, de manera que aquellos costos, gastos, honorarios y demás egresos no previstos en la oferta, no serán asumidos por ETB, ni cargados a ésta de forma alguna.

### **2.4 IMPUESTOS Y FACTURACIÓN**

#### **IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS**

El oferente debe discriminar con exactitud el precio correspondiente de los bienes y servicios objeto de la oferta y el valor del impuesto sobre las ventas que afecte la misma, indicando la base sobre la cual se liquida de acuerdo con las normas vigentes en la fecha de presentación de la oferta. En el evento en que el oferente no discrimine el IVA y se cause dicho impuesto, ETB lo considerará incluido en el valor de los bienes y servicios relacionados en la oferta.

En la cláusula de precio del contrato se deberán discriminar los conceptos que lo conforman y el IVA, si éste se causa.

En caso de que el servicio o bien suministrado sea de cuantía indeterminada o no tenga valor, el proveedor deberá responder por el reconocimiento de sus ingresos e impuestos según las normas tributarias vigentes.

#### **RETENCIÓN A TÍTULO DE IVA EN CONTRATOS QUE INVOLUCREN PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL TERRITORIO NACIONAL O DESDE EL EXTERIOR CELEBRADOS CON NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA**

Para efectos de lo dispuesto en el numeral 3º del artículo 437-2 del Estatuto Tributario, en el contrato respectivo se deberá discriminar el valor del impuesto sobre las ventas generado, que será objeto de retención por parte de ETB. El contrato servirá como soporte para todos los efectos tributarios.

#### **RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA E IVA APLICABLE A OFERENTES NACIONALES**

El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre la Renta e IVA, se determinará de conformidad con la normatividad vigente, habiéndose establecido previamente, si el contratista es declarante o no del impuesto sobre la renta, si es gran Contribuyente o Autorretenedor y el régimen de impuesto a las ventas al cual pertenece (común o simplificado) o si vende o presta servicios excluidos del IVA.

#### **RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA, OFERENTES NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA**



El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre la renta, se determinará al momento en el cual se efectúe el correspondiente pago o abono en cuenta, de acuerdo con las normas tributarias vigentes para pagos al exterior.

## **RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

### **Oferente Proveedor Nacional**

El contratista deberá informar el régimen del impuesto de industria y comercio al cual pertenece (común o simplificado), la actividad económica y la tarifa del impuesto de industria y comercio en Bogotá, D.C., o en las ciudades del país que le corresponda. En caso de no informarla, le será asignada la tarifa de retención más alta, la cual se aplicará al momento que se efectúe el correspondiente pago o abono en cuenta. En este orden de ideas el contratista deberá informar los valores y lugares de las actividades gravadas realizadas en desarrollo del contrato.

### **Proveedor No Residente Ni Domiciliado En El País**

Sobre la enajenación en Colombia de bienes importados y los servicios prestados intermediarios o terceros en el territorio nacional, ETB practicará las retenciones en la fuente a que haya lugar de acuerdo con las normas tributarias municipales respectivas.

## **RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE**

De conformidad con en el parágrafo 2° del artículo 519 del Estatuto Tributario, a partir de 2010 la tarifa aplicable por concepto del Impuesto de Timbre será del 0%. En caso de ser aumentada, deberá ser asumida por el CONTRATISTA en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez que ETB se encuentra exenta del pago de dicho impuesto, de acuerdo con lo establecido por los artículos 532 y 533 en concordancia con la sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional.

## **REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN**

El proveedor estará obligado a informar al momento de la facturación el régimen de impuesto sobre las ventas al cual pertenece (común o simplificado), si los servicios que presta se encuentran excluidos del IVA y si es declarante o no del Impuesto sobre la Renta, si es gran contribuyente o autorretenedor de Renta y las disposiciones que lo autorizan.

Si el proveedor factura a través de apoderado, el documento deberá expresar que se expide por cuenta y a nombre del poderdante.

## **IMPUESTOS Y FACTURACIÓN A SUCURSAL EXTRANJERA**

Si la oferta es presentada por un proveedor extranjero que cuenta con una sucursal constituida en Colombia a través de la cual realizará algunas o todas las actividades tendientes a cubrir el objeto de la presente contratación, deberá especificar en su oferta cuales serán estas labores y el valor correspondiente. Es de anotar que el valor de las actividades desarrolladas por la sucursal no será girado al exterior y debe ser facturado directamente por la sucursal, para lo cual se observarán las condiciones determinadas para la forma de pago para proveedor nacional.

Adicionalmente, para cotizar las actividades a desarrollar por la Sucursal deberá utilizar los anexos financieros correspondientes a nacionales.

## **FACTURACIÓN PARA CONTRATISTAS EN CONSORCIO, UNIÓN TEMPORAL O CUALQUIER FORMA DE ASOCIACIÓN**

En el evento en que la oferta sea presentada bajo la modalidad de consorcio, unión temporal o cualquier forma de asociación, los miembros de estos deberán facturar en forma independiente, por lo que en el contrato se deberá informar: (1) el NIT de cada uno de los miembros, en el caso que sea procedente, (2) el porcentaje o valor de los ingresos que le corresponda a cada uno de estos.

Cabe anotar que los integrantes del consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación deberán facturar sus ingresos de acuerdo con su participación establecida en el Documento Consorcial.



## **RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.**

ETB es Gran Contribuyente (Resolución DIAN No. 00076 del 01 de diciembre de 2016), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de Diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIUU 6110.

## **2.4 CONDICIONES GENERALES**

El oferente deberá cotizar los servicios solicitados en la presente contratación obligatoriamente en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales. En todo caso, ETB se reserva el derecho de redondear al peso, por exceso o por defecto, el precio unitario de los servicios cotizados. Para estos efectos se utilizará la herramienta redondear de Excel.

## **2.5 FORMA DE PAGO DESARROLLOS EVOLUTIVOS Y PROYECTOS**

El cien por ciento (100%) del precio de los desarrollos (evolutivo o adaptativo) solicitados se pagarán mediante cortes mensuales, de la siguiente forma:

- a. El **20%** del precio **de cada desarrollo evolutivo o adaptativo** se pagará finalizada la **ETAPA DE ENTREGA DE LINEA BASE A QA** de acuerdo a los entregables establecidos en el capítulo técnico de la oferta, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, de la factura correspondiente, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de los entregables que correspondan, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.
- b. El **50%** del precio **de cada desarrollo evolutivo o adaptativo**, se pagará finalizada la **ETAPA DE APROBACION DE PRUEBAS** de acuerdo a los entregables establecidos en el capítulo técnico de la oferta, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, de la factura correspondiente, acompañada del acta de recibo a satisfacción de los entregables que corresponden, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.
- c. El **20%** del precio **de cada desarrollo evolutivo o adaptativo**, se pagará finalizada la **ETAPA DE PUESTA EN PRODUCCION** de acuerdo a los entregables establecidos en el capítulo técnico de la oferta, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, de la factura correspondiente, acompañada del acta de recibo a satisfacción de los entregables que corresponden, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.
- d. El **10%** restante del precio **de cada desarrollo evolutivo o adaptativo**, se pagará finalizada la **ETAPA DE CIERRE (PIR)** de acuerdo a los entregables establecidos en el capítulo técnico de la oferta, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, de la factura correspondiente, acompañada del acta de recibo a satisfacción de los



entregables que corresponden, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista

**NOTA:** Para efectos de la firma de las Actas de recibo a satisfacción de los servicios, el contratista deberá acreditar ante el supervisor del contrato en ETB, el pago de la nómina y demás obligaciones laborales, y de aquellas en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

## **2.6 ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS**

El Contratista deberá establecer el número de cuenta, modalidad de ésta (ahorro o corriente), y entidad financiera a la que deben abonarse los pagos. Asimismo, en el evento de cambio de la cuenta, el Contratista deberá informar de inmediato y por escrito al Supervisor del Contrato quien revisará la solicitud y dará estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Interna N° 00571-Actualización de Cuentas o cambio de destinatario de los pagos en el sistema SAP.

## **2.7 REINTEGRO DE DINEROS POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS CUANDO SE IDENTIFIQUEN MAYORES VALORES ENTREGADOS POR CUALQUIER CONCEPTO.**

Cuando se identifiquen mayores valores entregados por cualquier concepto, éstos deben ser desagregados y reintegrados a ETB; para tal efecto, se emitirá una cuenta de cobro por parte de la Dirección de Facturación y Cartera, con visto bueno del interventor o supervisor, previa liquidación e indexación por parte del Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera.

Para efectos de la liquidación e indexación mencionada anteriormente, el supervisor del contrato deberá cursar solicitud al Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera, en la cual deberá detallar toda la información requerida para el cálculo, esto es: el mayor valor pagado, la fecha real de pago, la fecha probable de devolución de los dineros por parte del contratista y demás información relevante para el cálculo.

El pago de estos valores será descontado de los valores que se adeuden al contratista por cualquier concepto, en caso de no adeudar dineros al contratista o que estos sean insuficientes para el respectivo pago, el contratista deberá consignar dichos valores dentro del plazo establecido.

La metodología de actualización es la siguiente:

- Se determinará la fecha en que se efectuó el respectivo pago.
- Se determinará el mayor monto pagado en pesos colombianos.
- Se determinará la fecha de devolución por parte del CONTRATISTA.
- Se indexará el monto en pesos entre la fecha en que se efectuó el respectivo pago y la fecha de devolución, utilizando los índices de precios al consumidor en el ámbito nacional, para la República de Colombia certificados por el DANE para dicho período. En caso de no contar con la inflación correspondiente al período a actualizar se tomará el promedio mensual o diario corrido del año, según sea el caso, se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por no tener



información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo período del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.

- En el evento en que el CONTRATISTA no efectúe el reintegro en la fecha fijada para el efecto, ETB aplicará intereses de mora liquidados a la tasa máxima de interés de mora certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente entre la fecha fijada para la devolución de los dineros y la fecha real de pago.

## **2.8 EVALUACIÓN FINANCIERA DE LAS OFERTAS**

El estudio financiero de las ofertas incluirá la verificación de la relación ventas-valor a contratar, la verificación del cumplimiento de las condiciones de carácter financiero contenidas en los términos de referencia y la ponderación económica de las ofertas.

### **2.8.1 RELACION VENTAS – VALOR A CONTRATAR**

Las ventas reportadas por el oferente durante el último año fiscal NO podrán ser inferiores a la suma de:

- ❖ **Si presenta oferta exclusivamente para Grupo I:** Mil trescientos ochenta y un millones cuatrocientos cinco mil quinientos cincuenta pesos m/cte (COP\$1.381.405.550,00)
- ❖ **Si presenta oferta exclusivamente para el Grupo II:** Setecientos noventa y cuatro millones trescientos ocho mil ciento noventa y un pesos m/cte (COP\$794.308.191,00).
- ❖ **Si presenta oferta para Grupo I y II:** Dos mil ciento setenta y cinco millones setecientos trece mil setecientos cuarenta y un pesos m/cte (COP\$2.175.713.741,00)

Para efectos de esta verificación el oferente deberá adjuntar con su propuesta económica el Estado de Resultados del último año fiscal, debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.

En el evento en que la oferta sea presentada en consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación, el valor de las ventas sobre el cual se verificará esta condición, será el resultante de la sumatoria de las ventas por el porcentaje de participación informado en el Documento consorcial para cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación.

**LA CONDICIÓN PREVISTA EN EL PRESENTE NUMERAL CONSTITUYE UN REQUISITO HABILITANTE DE NATURALEZA FINANCIERA PARA PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO. LOS OFERENTES QUE NO CUMPLAN CON ESTE REQUISITO, SERÁN DESCALIFICADOS.**

### **2.8.2 VERIFICACION DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS PROPUESTAS VERSUS LAS SOLICITADAS POR ETB**

Con la presentación de la oferta se entiende **ACEPTADAS** todas y cada una de las condiciones estipuladas en el presente capítulo.

### **2.8.3 SISTEMA DE PONDERACION ECONOMICA DE OFERTAS**

Las ofertas que cumplan con los requisitos técnicos, jurídicos y financieros exigidos en el presente documento serán ponderadas desde el punto de vista económico, sobre una base de 100 puntos, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:





- (1) En primera instancia las ofertas serán analizadas para determinar si en los cálculos se han cometido errores en las operaciones aritméticas, en cuyo caso y para efectos de ponderación y selección, ETB realizará las correcciones necesarias. ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en el Anexos financieros solicitados en los siguientes casos:
  - Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, éste difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades del ítem por el precio unitario total respectivo.
  - Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.
  - Es importante anotar que si se presentan inconsistencias entre los valores presentados físicamente (papel) y los valores del medio digital, prevalecerán los valores presentados en medio físico (papel).
- (2) La ponderación económica se efectuará de manera independiente para cada uno de los grupos objeto de evaluación.
- (3) Para cada grupo objeto de evaluación, se asignará el máximo puntaje económico (**100 puntos**) a la oferta que presente el menor valor estimado total incluido IVA. El puntaje económico para las demás ofertas en el grupo objeto de evaluación se asignará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:  
  
Cij= (Cmax x Pminj)/Pij, donde:  
  
Cij: Puntaje económico obtenido por la Oferta i para el grupo j objeto de evaluación  
Cmax: Máximo puntaje económico, es decir 100 puntos.  
Pminj: Menor valor estimado de oferta (incluidas las correcciones aritméticas a que haya lugar), dentro del rango de ofertas, para el grupo j objeto de evaluación  
Pij: Valor estimado de la Oferta i en el grupo j objeto de evaluación
- (4) En caso que ETB decida adelantar una etapa de negociación, las contraofertas presentadas no podrán contener precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor estimado total de la oferta resulte inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o la contraoferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio estimado total de la oferta.

## 2.9 HOMOLOGACIÓN DE OFERENTES

Los oferentes internacionales y nacionales, personas jurídicas y personas naturales, interesados en presentar oferta deberán estar homologados de conformidad con los requisitos establecidos en la Política Financiera de Contratación, la cual se encuentra publicada en la página web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

La homologación debe estar actualizada con los Estados Financieros de la última vigencia fiscal y es un requisito adicional al registro en la base de datos de proveedores.



## CAPITULO III

### 3 CONDICIONES TECNICAS

#### 3.1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, está interesada en recibir ofertas para contratar el servicio de desarrollo para los siguientes grupos: **GRUPO 1:** Canales Digitales de ETB, y **GRUPO 2:** Para las aplicaciones que conforman la solución de bodega de datos e inteligencia de negocio, a cargo de la Vicepresidencia de Informática, señaladas en los términos de referencia y de acuerdo con el alcance y condiciones previstas en el presente documento y el Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página Web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)

#### 3.2 CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTA

Los Oferentes deberán presentar en sus ofertas toda la documentación que permita a ETB valorarlas de acuerdo con los criterios de valoración que se especifican en el presente término de referencia.

Para mayor entendimiento y evaluación de los requerimientos expresados en este capítulo, se efectúa la siguiente clasificación:

**Requerimiento mínimo obligatorio:** son aquellos requerimientos expresados en términos tales como “ETB REQUIERE” o “EL OFERENTE DEBE”, indicando que son de **cumplimiento obligatorio**. Las ofertas que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas.

Para tal efecto, las respuestas deben ser contestadas punto a punto enseguida de cada uno de los requerimientos de los términos de referencia, de forma clara, precisa y sustentada, dentro de la oferta.

El oferente debe responder punto a punto si **CUMPLE** o **NO CUMPLE** a las especificaciones técnicas contenidas en este capítulo, enseguida de cada requerimiento. ETB REQUIERE que el oferente de explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifieste cómo cumple. De no cumplirse lo anterior, ETB podrá solicitar el pronunciamiento o explicaciones respectivas durante la etapa de estudio de ofertas con fines aclaratorios, sin que con ocasión de las respuestas pueda mejorar y/o modificar la oferta.

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, ETB formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de dicha aclaración pueda mejorar y/o modificar la oferta.

Para facilitar el proceso de revisión y evaluación de las propuestas, ETB podrá solicitar a cualquier oferente, aclaraciones sobre su propuesta. No se considerarán aclaraciones a una propuesta presentada por los oferentes cuando no sean en respuesta a una solicitud de ETB.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado “CUMPLE”, de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface totalmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la oferta será considerada “NO CUMPLE”, si se trata de un “Requerimiento Mínimo obligatorio”.



Todas las siglas, acrónimos y términos particulares que utilice el OFERENTE en las respuestas, deberán ser explicados claramente en un glosario anexo a la oferta.

Los documentos exigidos en el presente capítulo que no hayan sido aportados con la oferta podrán ser requeridos durante la etapa de estudio de ofertas. De no atenderse el requerimiento, se entenderá un “no cumplimiento” a lo solicitado en los términos de referencia.

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser presentada en dos documentos impresos (original y copia). Además, el oferente debe presentar una copia de la información técnica en medio digital (en CD), formato no re-escribible y debidamente rotulado. El documento en CD debe tener su índice de enlaces o hipervínculos que faciliten su revisión.

Todos los documentos que integren la oferta deben ser redactados en idioma castellano.

Durante el estudio de ofertas, ETB se reserva el derecho de solicitar a los oferentes una presentación, en la cual se aclaren los aspectos técnicos específicos de la propuesta, sin que sea posible realizar modificaciones a la oferta presentada. La fecha y hora de la presentación serán comunicadas oportunamente por ETB y se realizará para todos los oferentes en igualdad de condiciones.

Los OFERENTES que participen en el proceso deberán incluir en sus ofertas toda la documentación que permita a ETB, valorarlas de acuerdo con los criterios de evaluación que se especifican en los presentes términos de referencia.

Los contratos resultantes se ejecutarán mediante pedidos cursados por el supervisor del contrato quien no se obliga con una cantidad mínima ni máxima de jornadas, las cantidades informadas en los términos de referencia son estimadas para la ponderación de ofertas, y en la ejecución del contrato pueden aumentar o disminuir. (i) En el evento en que resulte un solo adjudicatario por grupo, el contrato que llegare a celebrarse tendrá un cupo estimado de recursos el cual puede o no agotarse. (ii) En el evento en que resulten dos adjudicatarios para el grupo 1, los contratos serán de cuantía indeterminada pero determinable cuyo valor final resulta de multiplicar el valor unitario de cada orden de servicio a los que se hagan acreedores los contratistas. El oferente con la presentación de oferta acepta la condición y en consecuencia renuncia a intentar efectuar reclamación alguna como resultado de la ejecución contractual.

#### **LA PONDERACIÓN ECONÓMICA DE LAS OFERTAS SE REALIZARÁ DE MANERA INDEPENDIENTE PARA CADA UNO DE LOS GRUPOS OBJETO DE ADJUDICACIÓN: GRUPO 1, GRUPO 2.**

ETB seleccionará para el GRUPO 1 hasta dos contratistas basado en la calificación económica de las ofertas que haya cumplido con los requisitos jurídicos, financieros y técnicos y después de la etapa de negociación establecidos en los presentes términos.

Para ejecutar iniciativas y requerimientos relacionados con alcance del Grupo 1. ETB visualiza una carga de trabajo importante durante los próximos 12 meses, por lo cual se espera tener dos contratistas balanceando la carga de trabajo entre ellos. Se debe tener en cuenta que ETB no asignará iniciativas a ambos contratistas sobre requerimientos que afecten un mismo componente, por temas de consistencia y garantía de los desarrollos.

ETB seleccionará para el GRUPO 2 a un contratista basados en la calificación económica de las ofertas que haya cumplido con los requisitos jurídicos, financieros y técnicos y después de la etapa de negociación establecidos en los presentes términos.



SE ACEPTA LA PRESENTACIÓN DE OFERTA PARA UN GRUPO, SIN EMBARGO, NO PODRÁ PRESENTAR OFERTAS PARCIALES DEL MISMO.

### 3.3 DEFINICIONES

- Acuerdos de Niveles de Servicio: conjunto de indicadores previamente establecidos por ETB para medir la calidad mínima y aceptable de los servicios prestados durante la vigencia contractual. Los ANS son establecidos por ETB a partir de las necesidades de los usuarios finales de los servicios para lograr sus objetivos.
- Jornada: Representa una unidad de 8 horas de trabajo.
- PIR Verificación Post Implementación (Del inglés Post Implementation Review): Es el conjunto de actividades encaminadas a monitorear el sistema luego de un cambio.
- Pruebas de integración: Pruebas que aseguran la integración de todas las aplicaciones End to End para la certificación de los requerimientos comprometidos. Estas pruebas se certifican en ambientes de pruebas integrales para paso a Pruebas QA.
- Pruebas QA: Pruebas de aseguramiento de la calidad ejecutadas en ambientes controlados de ETB donde se certifican para el paso a producción.
- GSO: Gerencia de Servicios y Operaciones de TI.
- GdA: Gerencia Gestión de Aplicaciones.
- RM: documento maestro de requerimientos
- TMO: Tiempo Medio de Operación.
- TTM: Time To Market.
- UAT: Pruebas de aceptación del usuario (user acceptance testing)

### 3.4 ANTECEDENTES

Para apoyar las actividades propias de Gerencia de Aplicaciones (en adelante GdA), la Vicepresidencia de Informática (en adelante VPI) requiere contratar servicios externos para el desarrollo de los requerimientos relacionados con los dos grupos definidos (canales digitales de ETB y las aplicaciones de extracción y procesamiento de datos e inteligencia de negocio a cargo de la VPI).

La Gerencia de Aplicaciones tiene como objetivo la evolución de las soluciones informáticas de la VPI según lo requieran los cambios normativos y los requerimientos del negocio. La satisfacción del usuario y un alto nivel de atención a sus solicitudes es un objetivo primordial.

El presente documento contiene las características técnicas de los servicios mencionados, así como también las condiciones administrativas bajo las cuales éstos serán contratados, además de los requisitos que deberán cumplir las empresas para poder presentar sus propuestas, para cada grupo.

#### 3.4.1 Situación Actual

##### 3.4.1.1 GRUPO 1: Canales Digitales

Actualmente ETB está implementado una estrategia de Canales Digitales, en el cual está desarrollando todos los portales de ventas y autogestión en .NET, utilizando AZURE de Microsoft como el área de almacenamiento de datos y gestión de hardware. Se está usando MONGODB como la base de datos. Como se muestra en la siguiente figura, se tiene un repositorio de datos único, con los datos relacionados al cliente, llamado MDM

(Master Data Management), alrededor de este modelo de datos se tiene una serie de WEB services de lectura y escritura, los cuales son invocados por los canales digitales, como V360, PQRs, portal movilidad, portal de autogestión, etc. Adicional ETB cuenta con un bus de integración (TIBCO), el cual es la puerta para todos los sistemas back (Billing, Charging System, elemento de red, etc.) y sistemas externos.

En el siguiente modelo se ilustran los componentes de la solución de **Canales Digitales** (enmarcados en líneas rojas punteadas) y los sistemas con los que se integra, posteriormente se realiza la descripción de cada componente de la solución.

### CANALES DIGITALES

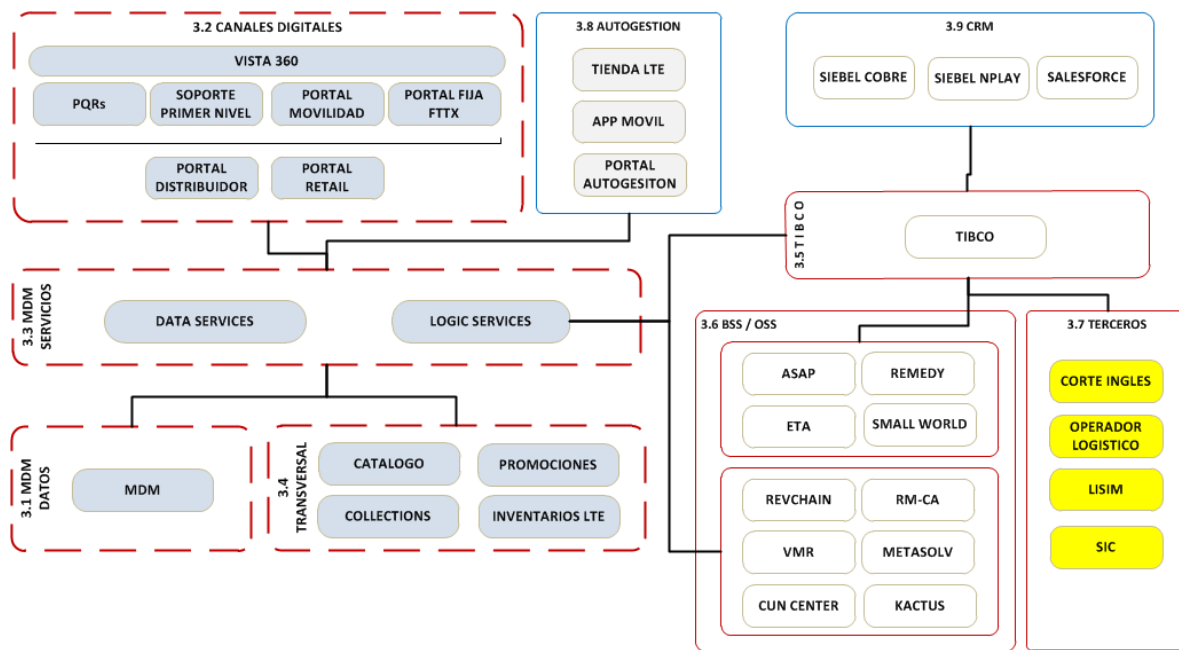


Gráfico 1. Componentes canales digitales

Sistema	Descripción	Grupo
VISTA 360	Portal para consulta de la información de clientes, activos y órdenes para el segmento hogares y empresas.	CANALES DIGITALES
PQRs	Portal de gestión de Peticiones, Quejas y Recursos. Su ingreso se realiza a través del portal Vista 360, con la consulta de un cliente y sus activos asociados.	CANALES DIGITALES
SOPORTE PRIMER NIVEL	Portal de soporte técnico primer nivel que se accede a través del portal de PQR, cubre las tecnologías FTTH y FTTC.	CANALES DIGITALES
PORTAL MOVILIDAD	Solución para el soporte a la operación (ventas y trámites) del portafolio de Movilidad del segmento de Hogares en los canales presenciales y call center.	CANALES DIGITALES
PORTAL FIJA	Portal para la venta y trámites de productos del catálogo de FTTH y FTTC. El portal gestiona el ciclo de vida de la orden comercial desde la interacción con el cliente hasta el agendamiento.	CANALES DIGITALES



<b>Sistema</b>	<b>Descripción</b>	<b>Grupo</b>
PORTAL DISTRIBUIDOR	Solución para el soporte a la operación de ventas de Movilidad para distribuidores y subdistribuidores de ETB.	CANALES DIGITALES
PORTAL RETAIL	Solución para el soporte a la operación de ventas de Movilidad de retails de ETB.	CANALES DIGITALES
DATA SERVICES	Servicios que permiten realizar las operaciones de lectura, inserción y actualización en las colecciones del modelo de datos (MDM).	CANALES DIGITALES
LOGIC SERVICES	Servicios que permiten realizar integraciones con los sistemas BSS/OSS de ETB y sistemas de terceros, hay integraciones a través de TIBCO y e integraciones directas a los sistemas.	CANALES DIGITALES
MDM	Repositorio maestro de datos de clientes, contactos, cuentas de facturación, órdenes comerciales, órdenes de servicio, órdenes de activación, trámites, activos e interacciones.	CANALES DIGITALES
CATALOGO	Catálogo maestro de productos, en el catálogo se define la oferta comercial, estructura de bundles (productos primarios, secundarios y adicionales), productos opcionales y catálogo técnico para integración con las plataformas de servicio y los sistemas de facturación.	CANALES DIGITALES
PROMOCIONES	Solución para la gestión de entrega de beneficios y promociones que aplica a la oferta comercial, incluye beneficios a nivel de recursos y descuentos de facturación (ejemplo cargo fijo mensual).	CANALES DIGITALES
COLLECTIONS	Solución para la gestión de cartera, acciones de cobranza, suspensiones, reconexiones y retiros por pago para las líneas de productos LTE, FTTH, FTTC y Cobre.	CANALES DIGITALES
INVENTARIOS LTE	Gestión de inventario, información y estados para los recursos de Numeración (MSISDN) y Simcards en ventas y trámites de LTE.	CANALES DIGITALES
ORDER ORCHESTRATION	Solución para la gestión y orquestación de órdenes comerciales, órdenes de servicio y órdenes de activación para los servicios de FTTH y FTTC.	CANALES DIGITALES
PORTAL INSTALACION	Portal para la gestión y ejecución de órdenes de activación de altas y trámites de servicios de FTTH y FTTC en el predio del cliente.	CANALES DIGITALES
SIEBEL COBRE	Sistema CRM para el soporte a la operación del portafolio de línea básica, internet, PBX sobre la tecnología de COBRE de los segmentos de hogares, negocios y empresas en los canales presenciales y call center.	CRM
SIEBEL N-PLAY	Sistema CRM para el soporte a la operación del portafolio de línea básica, internet, PBX sobre la tecnología de FTTX de los segmentos de hogares, negocios y empresas en los canales presenciales y call center.	CRM
SALESFORCE	Sistema CRM para el soporte a la operación del portafolio de Empresas. Los clientes, órdenes y activos de SALESFORCE son cargados a MDM de forma on-line.	CRM
TIENDA LTE	Portal para el cliente que permite realizar la venta de planes y equipos, tiene funcionalidades para búsquedas y comparación de los equipos.	AUTOGESTION
APP MOVIL	Aplicación móvil para la línea de productos de movilidad de líneas prepago, cuenta control y pospago abierto.	AUTOGESTION
PORTAL AUTOGESTION	Portal que permite la autogestión del cliente para productos de Movilidad.	AUTOGESTION
TIBCO	Solución de integración que proporciona los servicios a la solución de Canales Digitales para integración con los sistemas BSS/OSS de ETB y sistemas de terceros.	INTEGRACION



<b>Sistema</b>	<b>Descripción</b>	<b>Grupo</b>
ASAP	Sistema OSS para la activación automática de servicios en las plataformas de servicio.	BSS / OSS
REMEDY	Sistema OSS para la gestión de problemas técnicos de segundo nivel escalados desde el Sistema de PQRs.	BSS / OSS
ETA	Sistema OSS para el agendamiento, gestión de cupos, asignación (enrutamiento) y gestión de fuerza de trabajo (cuadrillas) para los procesos de aprovisionamiento de FTTH. Adicionalmente ETA gestiona la asignación y consumo de materiales serializados y no serializados asignados al instalador a través de la integración con el módulo de materiales de SAP.	BSS / OSS
SMALLWORLD	Sistema OSS de información geográfico, almacena las direcciones, coberturas y factibilidad para las tecnologías de FTTH, FTTC y Cobre. Expone el servicio de cobertura dada una dirección.	BSS / OSS
REVCHAIN	Sistema BSS para tarificación y facturación de servicios fijos y móviles.	BSS / OSS
RM-CA	Sistema BSS de post facturación para registrar los recaudos y controlar el saldo de las cuentas de facturación, realiza la contabilización en SAP ECC.	BSS / OSS
VMR	Sistema para la integración con el administrador de las bases de datos positivas y negativas de LTE.	BSS / OSS
METASOLV	Sistema OSS para la gestión de inventarios de recursos lógicos y físicos de los servicios de las tecnologías de FTTH y FTTC, para esta gestión expone servicios de disponibilidad, reserva, liberación y ocupación de recursos.	BSS / OSS
CUN CENTER	Sistema BSS para la generación del código único numérico (CUN) que se entrega al cliente cuando este realiza una solicitud o petición a ETB.	BSS / OSS
KACTUS	Sistema ESS para nómina, es consultado por el portal de movilidad para la asignación de las promociones de empleados.	ESS
PORTAL ZONAS	Solución para la definición de zonas de aprovisionamiento y aseguramiento de cobre, FTTC y FTTH a partir de las áreas de cobertura de los distritos y moléculas.	CANALES DIGITALES
SISTEMAS EXTERNOS	Sistema que expone el servicio de estandarización de direcciones de Bogotá provisto por Catastro distrital.	BSS / OSS
SAP MATERIALES	Sistemas ESS para la gestión y asignación de materiales a los técnicos que realizan la activación de servicios en el predio del cliente.	ESS
CORTE INGLES	Sistema para la administración de las listas blancas, listas negras y proceso de portabilidad para la línea de productos de movilidad.	TERCEROS
OPERADOR LOGISTICO	Solución para gestionar la distribución de equipos y SIMCARDS entre bodegas y puntos de venta y la entrega de equipos y SIMCARDS a los clientes que adquieren productos por los canales de Call Center y Portal de autogestión.	TERCEROS
SIC	Sistema de la Superintendencia de Industria y Comercio al cual ETB reporta los recursos de apelación interpuestos por los clientes que en primera instancia ETB negó la PQR.	TERCEROS
LISIM	Sistema de terceros para validar el número de identificación del cliente, scoring y validación de identidad a través de las preguntas propuestas por confronta.	TERCEROS
LDAP	Directorio (repositorio central) para la autenticación de usuarios de red en las aplicaciones BSS/OSS y Canales Digitales.	PLATAFORMAS

Sistema	Descripción	Grupo
CORREO	Plataforma de correo para validar las direcciones de correo suministradas por el cliente.	PLATAFORMAS
PLATAFORMAS DE SERVICIO	Plataformas en las cuales se realiza la activación de los servicios de Movilidad, Voz, Internet e IPTV.	PLATAFORMAS

Tabla 1. Descripción componentes canales digitales

### 3.4.1.2 GRUPO 2: Aplicaciones que conforman la solución de bodega de datos e inteligencia de negocio

#### 3.4.1.2.1 SOLUCIÓN DE BODEGA DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIO

Actualmente ETB cuenta con una Bodega de datos que soporta la extracción de información valiosa para la toma de decisiones sobre el negocio, para tareas operativas y de carácter regulatorio (Ej.: gestión del manejo de hurto de celulares – VMR), de tal forma que apoya el negocio desde el punto de vista estratégico y táctico respectivamente.

La arquitectura de la solución actual se muestra en la siguiente Ilustración:

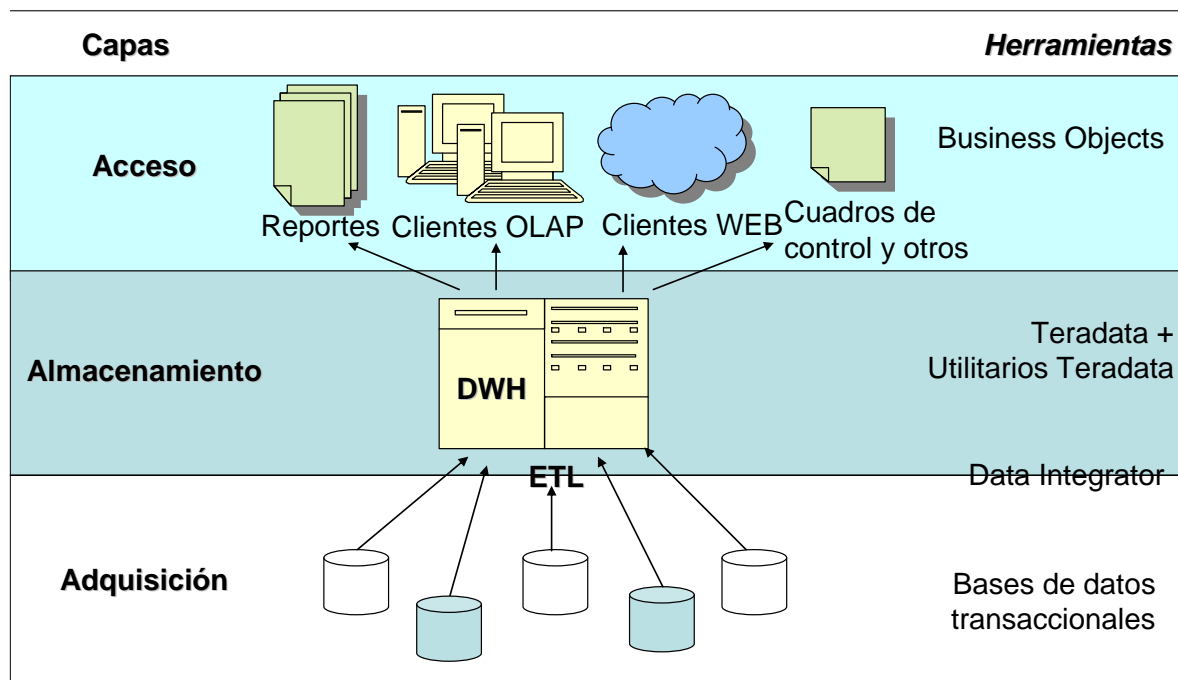


Gráfico 2. Arquitectura de alto nivel de la bodega de datos de ETB

Las capas de la ilustración se describen brevemente a continuación:

- **Adquisición:** Capa encargada de la validación, transformación, integración, agregación y cargue de los datos obtenidos de elementos de red y/o desde las fuentes de datos transaccionales, a la bodega de datos.





ETB ha clasificado los procesos de carga en cinco tipos de acuerdo a su complejidad. Estos tipos se describen a continuación:

### **Proceso Tipo 1: Catálogos**

Características:

- 1 Archivo fuente.
- 1 Tabla Destino.
- No transformaciones.
- Plan de proceso: MULTILOAD

### **Proceso Tipo 2: Un archivo fuente - Varias tablas destino**

Características:

- 1 Archivo fuente.
- 2 a 5 Tablas Destino al mismo nivel.
- Transformaciones básicas: Traducción de códigos operativos, agregaciones y cálculos.
- Opcional Generación de llave.
- Opcional Manejo de Historia.
- Plan de proceso: FASTLOAD - FASTEXPORT - MULTILOAD

### **Proceso Tipo 3: Uno o más archivos fuentes - Varias tablas destino y transformaciones**

Características:

- 1 o más archivos fuentes.
- Paso inicial para cruzar los archivos fuentes, agregaciones.
- Carga de más de una tabla a diferentes niveles.
- Transformaciones básicas para la carga de cada tabla: Traducción de códigos operativos, agregaciones y cálculos.
- Varios bloques de proceso para cargar la información.
- Opcional Generación de llave.
- Opcional Manejo de Historia.
- Plan de proceso: FASTLOAD / BTEQ, PASO PREVIO / FASTEXPORT - MULTILOAD

### **Proceso Tipo 4: Agregadas**

Características:

- Construcción de tablas agregadas.
- Manejo de refresco periódico.

### **Proceso tipo 5: Combinados**

Características:

- Combinaciones de procesos anteriores.
- Transformaciones complejas.

- **Almacenamiento:** Capa encargada de almacenamiento soportada por el modelo de BD relacional Teradata, y Datamart en Oracle.



- **Acceso:** Capa de acceso para la consulta, explotación y análisis de los datos que se encuentran disponibles en la bodega a través de la definición de Universos de Business Objects.

#### **3.4.1.2.2 SOLUCIÓN PARA GESTIÓN CON CORTE INGLÉS<sup>1</sup> PARA MANEJO DE HURTO DE CELULARES NEGOCIO (VMR)**

Esta solución se basa en la arquitectura ASP.Net y BD SQL Server, que se encuentra alojada en el servidor VMRAPPRD a la cual se accede usando la autenticación de Contactcenter. Dentro de ella, se pueden registrar nuevos celulares, modificar registros positivos, ingresar registros de celulares robados o perdidos y cancelar registros negativos. Así mismo se pueden consultar cuáles celulares se encuentran registrados en la base de datos centralizada del ministerio, que es la que maneja y soporta Corte Inglés. Este procedimiento se hace a través de webservice (Uno de Corte Inglés y otro de VMR). Para la consulta de IMEI, se usan los datos almacenados en el DWH de ETB.

El sistema VMR con el fin de cumplir la regulación, realiza el proceso de conteo de celulares no registrados en la base de datos centralizada, e invita al usuario a realizar su respectivo registro, enviando SMS el cual se realiza a través del Servidor Web de Portales (CUNI) de la plataforma SMS de ETB. Dependiente de las tipologías que se manejan a nivel regulatorio, maneja una parametrización de tiempos y acciones a realizar en cada caso (envío SMS, bloqueos, enrutamiento).

Para mantener actualizada la información enviada por otros operadores, el sistema VMR extrae información a través de archivos que se encuentran almacenados en el repositorio de Corte Inglés, el cual se accede a través del protocolo FTP.

Por otra parte, expone servicios Web tipo SOAP para la consulta de estado de IMEI a los portales de venta, basado en los cuales se puede avanzar o no con el proceso de venta de servicios móviles con equipos traídos por los clientes.

Así mismo el sistema VMR permite la generación de reportes a los usuarios, de acuerdo a lo requerido, que son almacenados en un repositorio del Servidor Atlas de ETB.

A continuación, se describe gráficamente la arquitectura de la aplicación VMR (Voz Móvil Regulatorio):

---

1) <sup>1</sup> Corte Inglés es el actual contratista designado por la CRC para atender este servicio en todos los operadores móviles.

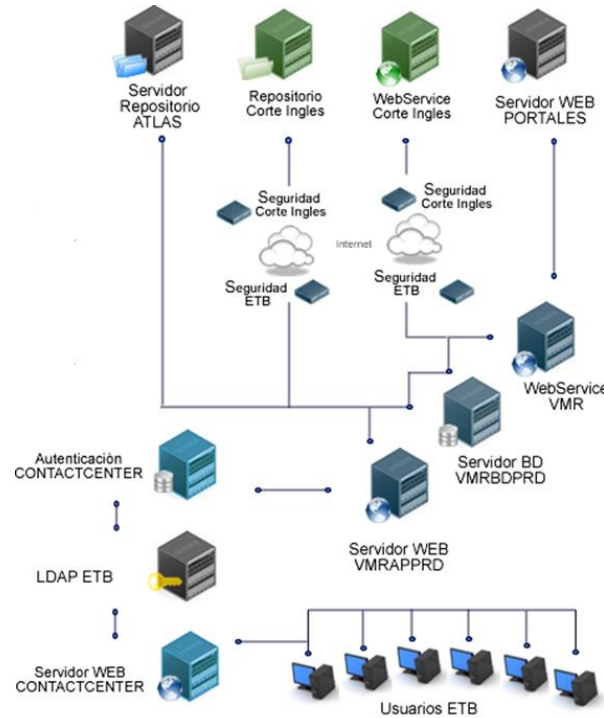


Gráfico 3. Arquitectura de la aplicación VMR

<b>Sistema</b>	<b>Descripción</b>	<b>Grupo</b>
Servidor ATLAS	Repositorio de Archivos ETB donde se publican los reportes generados por la herramienta	ESS
Repositorio Corte Inglés	Repositorio de archivo de Corte Inglés donde se encuentran los ficheros de positivas, negativas, cancelaciones	EXTERNO
Webservice Corte Inglés:	Servicios expuestos por el Corte Inglés para el registro de IMEI en bases positivas / negativas	SOLUCION VRM
Servidor Portales	Web Servidor donde se encuentran alojados los Front de Venta de ETB	BSS
Webservice VMR:	Servicios expuestos por VMR para la recepción de mensajería desde Corte Inglés y la integración con los sistemas Front	SOLUCION VMR
Servidor VMR:	BD Servidor de Base de Datos SQL Server	SOLUCION VMR
Servidor VMR:	Web Servidor Web donde se aloja la aplicación web de VMR	SOLUCION VMR
Autenticación Contactcenter:	Sistema Front que permite el ingreso a los agentes de callcenter o agentes de venta	ESS
LDAP ETB	Servicio de autenticación de ETB	ESS

Tabla 2. Descripción componentes de VMR



### 3.5 Alcance

ETB REQUIERE contratar servicios para cada uno de los grupos, así: GRUPO 1: canales digitales de ETB, así como el GRUPO 2: para las aplicaciones que conforman solución de bodega de datos e inteligencia de negocio a cargo de la Vicepresidencia de Informática de ETB.

El presente documento contiene las características técnicas de cada servicio mencionado, así como también las condiciones administrativas bajo las cuales éstos serán contratados, además de los requisitos que deberán cumplir los oferentes para poder presentar sus propuestas a cada Grupo.

ETB dispone de un proceso de gestión, calidad y proyectos para los desarrollos de proyectos y evolutivos el cual se detalla en este documento. Ver numeral 3.7 Modelo Operativo.

ETB requiere que el CONTRATISTA trabaje con todos los ambientes que forman parte del ciclo de vida de desarrollo y prueba del software de ETB (ambiente de desarrollo, integración, QA, preproducción y capacitación), a excepción del ambiente de producción en el cual solo el encargado de soporte tendrá acceso.

**Acuerdos de Nivel de Servicio:** todos los servicios estarán sujetos al cumplimiento de compromisos específicos en el desempeño de los mismos. El incumplimiento en el nivel de servicio acordado implicará descuentos en la facturación del servicio. Estos podrán actualizarse en la ejecución del contrato.

#### 3.5.1 Modificaciones del alcance

ETB requiere que el alcance de los servicios solicitados incluya las aplicaciones descritas en el numeral 3.4.1 Situación Actual y otras que en el futuro implemente ETB para apoyar productos y servicios de los canales digitales de ETB y las herramientas de extracción y procesamiento de datos e inteligencia de negocios.

El CONTRATISTA debe comprender que las aplicaciones de cada grupo no son estáticas, si no que evolucionan de forma paralela con las necesidades del negocio. Es por esto que durante la prestación del servicio las aplicaciones que forman parte de la plataforma pueden cambiar, incluyéndose o eliminándose aplicaciones del alcance de los servicios. ETB se reserva el derecho a realizar estos cambios, debiendo el CONTRATISTA adaptarse a ellos. Durante el transcurso del contrato ETB podrá incluir o retirar aplicaciones del alcance de la prestación del servicio. Para incluir nuevas aplicaciones, ETB solicitará una cotización de los servicios al CONTRATISTA, quién deberá realizar la cotización teniendo en cuenta los precios en jornadas para aplicaciones de complejidad similar que ya se encuentren contratadas como referencia, se procederá a negociar y pactar el precio de la jornada para la nueva aplicación y una vez acordadas las condiciones económicas, se realizará la solicitud de inclusión de la nueva aplicación. De la misma forma para ejecutar el retiro de aplicaciones ETB se lo comunicará al CONTRATISTA con un mínimo 30 días de anticipación. En cualquiera de los dos casos se debe contar con la aprobación del Facultado.

### 3.6 Descripción de los Servicios

A continuación, se realiza una descripción en mayor detalle de las actividades que se contemplan en los servicios a contratar, y para las cuales ETB requiere respuesta del OFERENTE.



ETB REQUIERE que el OFERENTE manifieste su entendimiento y aceptación frente al objetivo del servicio de Desarrollo, el cual está asociado al proceso general de análisis, desarrollo, pruebas, puesta en producción y estabilización de iniciativas solicitadas por ETB en el marco del contrato.

La misión principal del servicio, es atender las peticiones destinadas al desarrollo funcional de nuevos requerimientos, sobre las aplicaciones del GRUPO 1: canales digitales y del GRUPO 2: aplicaciones que conforman la solución de bodega de datos e inteligencia de negocio.

### 3.7 Modelo Operativo

En los siguientes apartados se describen todos los aspectos relevantes que el CONTRATISTA deberá aceptar y cumplir para la correcta prestación de los servicios solicitados. Se han considerado los diferentes ámbitos y enfoques necesarios para asegurar la ejecución del servicio de forma exitosa, de manera que se alcancen los objetivos del servicio, con el nivel de calidad acordado y unos riesgos controlados.

A través de este apartado ETB describe en detalle la forma en la que deben ser ejecutados los trabajos objeto del servicio. Para esto se presentan los procesos y tareas operativas del mismo y se describen los entregables asociados, de forma que quede establecida la manera en la que interactuarán ETB y el CONTRATISTA para la ejecución de los trabajos contratados.

ETB requiere que el contratista preste un servicio integral que incluya todas las etapas del ciclo de vida del desarrollo evolutivo o adaptativo desde la identificación de la necesidad hasta la puesta en producción, verificación post-implementación y estabilización. (En lo sucesivo, y salvo que se detalle diferente, entendemos actividades de desarrollos evolutivos o Proyectos).

En este gráfico se presentan las diferentes etapas del proceso de desarrollo:

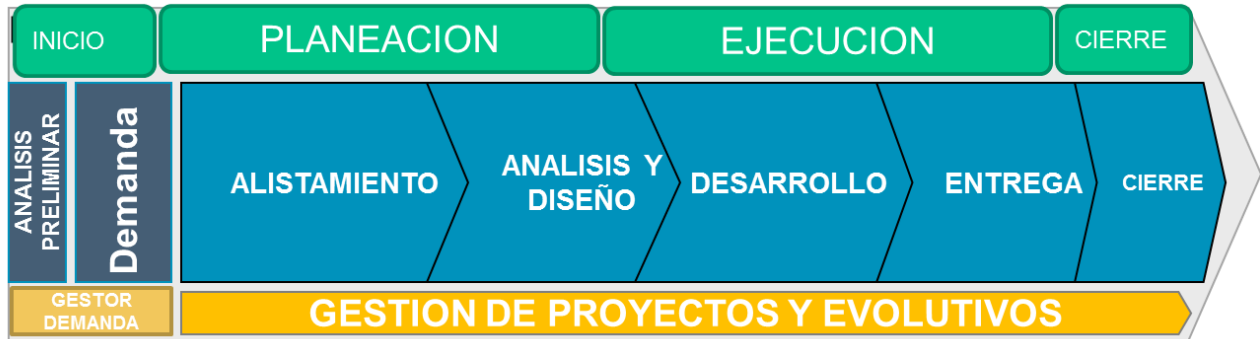


Gráfico 4. Modelo operativo

En color azul se muestran las fases del ciclo de vida de desarrollo, a continuación, se describen y establecen sus objetivos. En verde se muestra su alineación con el ciclo de vida de un proyecto general, y en amarillo el rol que es encargado de la ejecución de las fases del proyecto.

FASE	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
ANALISIS PRELIMINAR	En esta fase se valida la completitud de los requerimientos de usuario, se clasifica la necesidad, se verifica el saldo de los contratos de desarrollo y	Establecer requerimientos que pasarán a la fase de Demanda.



FASE	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
	se cierre alcance con aprobación de solicitante.	
DEMANDA	En esta fase se determina la viabilidad de los requerimientos solicitados por los usuarios en términos funcionales, tiempo y costo.	Analizar los requerimientos para identificar impactos en los diferentes productos y aplicaciones, macro estimar la iniciativa, reservar presupuesto y asignar director de proyecto responsable de la gestión sobre el desarrollo de la iniciativa.
ALISTAMIENTO	En esta fase se realizan los preparativos para una exitosa ejecución del proyecto. Todos los aspectos relevantes en términos comerciales, técnicos, y organizacionales son garantizados en esta fase.	Definir la estrategia de ejecución del proyecto, preparar el plan de proyecto y RM (documento maestro de requerimientos), así como identificar y mitigar impactos relevantes de la solución.
ANÁLISIS Y DISEÑO	En esta fase se realiza el análisis de los requerimientos y diseño de la solución.	Definir y asegurar que la solución diseñada cumpla con los requerimientos del usuario.
DESARROLLO	En esta fase se realiza el desarrollo de la solución con base en el diseño definido de la solución.	Asegurar que el desarrollo cumpla con el diseño de la solución.
ENTREGA	En esta fase se realizan la entrega de la solución al usuario para su aceptación.	Asegurar que la solución es formalmente aceptada por el usuario y el equipo de soporte. El equipo de soporte se responsabilizará por la nueva funcionalidad en operación.
CIERRE	En esta fase se realiza la puesta en producción del proyecto, ejecución del PIR (post implementation review), atención de incidentes y problemas. Cierre de la fase de estabilización. Cierre administrativo (pagos y documentación).	Poner en operación la solución.

Tabla 3. Descripción de las fases del modelo operativo

### 3.7.1 Provisión de Servicios de TI

ETB REQUIERE que el CONTRATISTA gestione el servicio de desarrollos Proyectos y Evolutivos utilizando la herramienta que disponga ETB para el registro, seguimiento, reporte, control y cierre del desarrollo, acogiendo los procesos definidos por ETB para tal fin. Actualmente, ETB dispone de la herramienta SERENA BUSINESS MANAGER para gestionar los trabajos de provisión de servicio TI.

Para efectos de la prestación de los servicios, los ofertantes deberán considerar los requerimientos establecidos en la columna F, y contestar en las columnas J y K, el cumplimiento y descripción del mismo según instructivo.

Según el siguiente anexo.



### 3.7.1.1 Clasificación de los Desarrollos (Proyecto y Evolutivos)

ETB requiere que los desarrollos que adelante el contratista se clasifiquen de la siguiente forma:

- a) **Proyectos.** Incluyen cualquier conjunto de requerimientos o modificación a las aplicaciones que por su complejidad, tamaño o impacto requieren de un tratamiento diferenciado y por tanto deba ser gestionado de una manera más formal en el marco del modelo de gestión de proyectos de PMI y con una forma de pago y ANS diferentes a los de desarrollos evolutivos y adaptativos, los proyectos incluirán modificaciones derivadas de un único requerimiento que impacten en más de 100 jornadas de las aplicaciones a cargo.
- b) **Desarrollos Evolutivos.** Incluyen cualquier modificación a las aplicaciones que no se clasifiquen como proyectos. Típicamente, y sin que ello implique una restricción los desarrollos de este tipo originan a partir de una solicitud puntuales de modificación a una funcionalidad existente.

La cantidad de jornadas de las propuestas que se deberán presentar para cada solicitud de desarrollo, equivaldrá a la suma de las jornadas de desarrollo más el esfuerzo orientado a análisis diseño. Administración del desarrollo, pruebas integrales y soporte a pruebas QA (quality assurance) y UAT (user acceptance testing), teniendo en cuenta los esfuerzos de desarrollo, los demás esfuerzos deberán ser calculados a partir de los siguientes porcentajes:

#### Canales Digitales

Fases Proceso	Proyecto	Evolutivo
Alistamiento/Análisis y Diseño, Administración (Entrega LB + Check List), gestión de proyectos	12%	9%
Desarrollo	77%	82%
Pruebas Integrales	9%	7%
Entrega (Soporte QA y UAT) y cierre	2%	2%
<b>Estimación Total (Jornadas)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Distribución de esfuerzos Canales Digitales

#### Bodega de Datos

Fases Proceso	Proyecto	Evolutivo
Alistamiento/Análisis y Diseño, Administración (Entrega LB + Check List)	11%	10%
Desarrollo	82%	77%
Entrega (QA y UAT) y cierre	7%	13%
<b>Estimación Total (Jornadas)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Distribución de esfuerzos Bodega de datos

#### 3.7.1.1.1 Cancelación de desarrollos iniciados



Al cancelar un desarrollo que se encuentre en curso (casos excepcionales), se realizará un inventario de las funcionalidades implementadas y los esfuerzos realizados por el contratista, con esto se procederá validar, acordar y liquidar de acuerdo a lo ejecutado. Para esto deberá ser necesario entregar las evidencias de las actividades realizadas avaladas por el Líder Técnico.

### 3.7.1.2 Pruebas integrales

Las pruebas integrales están establecidas como un proceso previo a la ejecución de las pruebas QA, su objetivo es asegurar la calidad de la solución y su integración correcta con las demás aplicaciones que puedan estar involucradas dentro de la solución. Se debe tener en cuenta que en la fase de QA se espera que no se generen errores bloqueantes y para ello, ETB proporcionará un ambiente para la ejecución de estas pruebas, con el objetivo que los proveedores mitiguen la aplicación de los ANS de ejecución de pruebas QA, que se describen en el numeral 3.11 Acuerdos de Nivel de Servicio. Su alcance se limita a las aplicaciones del numeral 3.4.1.1 GRUPO1: Canales Digitales.

Para tal efecto, los desarrollos de proyectos y/o evolutivos deberán incluir en su oferta las jornadas requeridas para la ejecución de las pruebas integrales. A continuación, se describen las responsabilidades de ETB y el proveedor en la ejecución de estas pruebas de manera general. Las fechas de inicio y fin de estas pruebas deben ser acordada entre ambas partes.

ETB	PROVEEDOR
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad de ambiente en el periodo de pruebas integrales definido</li><li>• Preparación de Datos</li><li>• Continuidad de Pruebas que requieran cumplimientos o acciones en otras aplicaciones</li><li>• Validación de resultados esperados</li><li>• Alistamiento del ambiente de pruebas según requerimientos definidos con el proveedor</li></ul> <p><b>De las otras aplicaciones involucradas en la solución</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definición de los requerimientos del ambiente de pruebas de integración (permisos, conectividad, entre otros)</li><li>• Elaboración del plan de pruebas</li><li>• Administración de Línea Base</li><li>• Preparación de Datos</li><li>• Ejecución de Pruebas</li><li>• Validación de resultados esperados</li></ul> <p><b>De las aplicaciones a cargo.</b></p>

Tabla 6. Responsabilidades ambiente de desarrollo

### 3.7.1.3 AMBIENTES DE TRABAJO

**GRUPO 1:** Canales Digitales, ambientes independientes de desarrollo, pruebas integrales y pruebas QA (responsabilidad ETB).

**GRUPO 2:** Solución de bodega de datos e inteligencia de negocio, un ambiente compartido para desarrollo y QA (responsabilidad ETB).

ETB garantizará sus responsabilidades en el tiempo definido de pruebas integrales, si se incumple alguna de estas sin causa del proveedor, el tiempo de retraso causado, se prorrogará sin afectación de ANS para el proveedor.





### 3.7.1.4 Documentación

ETB requiere que el CONTRATISTA para cada desarrollo o genere un paquete de documentos que contenga la entrega y/o actualización de la siguiente documentación, en lo que aplique en cada uno de los casos.

Documento	Descripción	Contenido
Manuales de Usuario Funcional/Operador/Administrador	Recorrido de la funcionalidad, pantallas, botones, cuadros de texto de la aplicación para usuario final.	Pantallazos y descripción del paso a paso de cómo navegar en la aplicación para cada uno de los módulos activos en la herramienta.
Functional Description	Características funcionales y técnicas de la solución y sus módulos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arquitectura de la solución y descripción de los componentes.</li> <li>Flujos funcionales, diagramas de secuencia y descripción detallada del flujo.</li> <li>Descripción detallada de los servicios de integración.</li> <li>Modelo de datos, descripción detallada a nivel de campos.</li> </ul>
Manual Despliegue Configuración/Parametrización-Marcha adelante	Descripción del paso a paso para modificar o agregar configuración(es) o parámetro(s) en el sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paso a paso detallado de la forma como se agrega o se modifican las configuraciones o parámetros en el sistema.</li> <li>Debe ir soportado por los pantallazos que trazan la navegabilidad para realizar el cambio.</li> <li>Debe contener el historial de cambios con la siguiente información: Versión, Fecha de cambio del documento, Nombre de la persona que cambia el documento, Descripción (relacionar el RFC para el que se está realizando el cambio).</li> </ul>
Manual Despliegue Configuración/Parametrización-Marcha atrás	Descripción del paso a paso para devolver los cambios en configuración o parámetro(s) en el sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paso a paso detallado de la forma como se remueven los cambios en configuración o parámetro(s) en el sistema.</li> <li>Debe ir soportado por los pantallazos que trazan la navegabilidad para devolver el cambio.</li> <li>Debe contener el historial de cambios con la siguiente información: Versión, Fecha de cambio del documento, Nombre de la persona que cambia el documento, Descripción (relacionar el RFC para el que se está realizando el cambio).</li> </ul>

Tabla 7. Detalle documentación



### **3.7.1.5 Puesta en Producción de desarrollos**

#### **3.7.1.5.1 Plan de Puesta en Producción**

ETB requiere que la puesta en producción de desarrollos que tengan impacto en los usuarios, en la continuidad del servicio o en otros sistemas de ETB, sea coordinada por el área de Gestión del Cambio (GCambio en ETB) incluyendo la siguiente información en DSL (actualmente en SERENA):

- Plan de Puesta en Producción (De acuerdo a la metodología de ETB que será detallada en el periodo de transición).
- Medición de impacto del cambio.
- Evaluación de fecha y hora más adecuada para las maniobras.
- Determinación de las aplicaciones y usuarios afectados en el cambio.
- Plan de contingencia y marcha atrás para el caso que surjan problemas durante la puesta en producción.
- Plan de monitoreo de las transacciones impactadas por el desarrollo que permita identificar las transacciones que presenten inconsistencias en los datos.
- Procedimientos para solución de transacciones que lleguen a quedar inconsistentes. Este plan debe ser avalado por ETB.

#### **3.7.1.5.2 Requisitos para puesta en producción**

ETB requiere que un desarrollo se coloque en producción únicamente cuando el líder de aplicación o director del proyecto por parte de ETB, certifique el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Cumplimiento de cada uno de los entregables y criterios de aceptación definidos en el plan de trabajo preparado para el desarrollo de cada desarrollo.
- Cumplimiento de la lista de chequeo para entrega a producción que tenga vigente ETB (en los ítems que aplique).
- Visto bueno para entrar en producción por parte del responsable de ETB del proceso de Aseguramiento de Calidad.
- Todos los cambios deben estar aplicados en los ambientes de QA, antes de su aplicación en producción.
- Verificar con cada cambio que los objetos custodiados en la DSL quedaron en estado productivo o rechazado si se hizo marcha atrás.
- Procedimiento de marcha atrás en caso que la maniobra de puesta en producción no pueda ser finalizada exitosamente.

El acta de Aceptación Provisional de Puesta en Producción a satisfacción de ETB, solamente será expedida por ETB una vez finalice el proceso de puesta en producción y se haya realizado la Revisión Post-Implementación. En ese momento se dará inicio al período de estabilización del desarrollo.

ETB realizará la revisión Post-Implementación en un plazo de 5 días laborables. En caso que no se comuniquen fallas en ese plazo, se entiende que el desarrollo ha sido aceptado y dará comienzo el periodo de estabilización/garantía.

#### **3.7.1.6 Periodo de estabilización (garantía)**

ETB requiere para cada uno de los desarrollos que hacen parte del alcance de la presente invitación, tenga un período de garantía y estabilización de 2 meses. Si al concluir este periodo existieran incidentes o fallas



reportados en el periodo de garantía aún no resueltos, éste se ampliará hasta que todos los incidentes reportados durante el periodo de garantía sobre la solución implementada se encuentren resueltos y hayan sido validados por ETB.

ETB requiere que la garantía de las funcionalidades sin usar en producción comience una vez se inicie el uso por ETB, para los casos donde el uso de desarrollo no sea inmediato, se generará un acta donde se define el tiempo máximo para la activación, con el CONTRATISTA, y Supervisores del Contrato.

Las correcciones requeridas dentro del periodo de garantía no tendrán costo para ETB.

### **3.8 EXPERIENCIA**

#### **3.8.1 Experiencia mínima requerida**

##### **3.8.1.1 GRUPO 1: CANALES DIGITALES**

ETB REQUIERE que el OFERENTE acredite experiencia como mínimo en 2 desarrollos de portales en empresas de telecomunicaciones para servicios móviles y/o fijos (masivo y corporativo) utilizando las siguientes tecnologías:

- Cloud (Azure, Oracle, AWS, Otros)
- BD no SQL
- Desarrollo .NET framework 4.5 o superior
- Arquitectura SOA

ETB REQUIERE que el OFERENTE demuestre que los portales desarrollados indicados en el punto anterior se hayan integrado como mínimo con 3 de los siguientes sistemas:

- Sistema de inventarios
- Sistema de facturación
- Bus de integración
- Sistema de activación y/o Sistema de órdenes de aprovisionamientos
- ERP

##### **3.8.1.2 GRUPO 2: APLICACIONES QUE CONFORMAN LA SOLUCIÓN DE BODEGA DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIO**

ETB REQUIERE que el OFERENTE acredite experiencia como mínimo en una implementación de Bodega de Datos en empresas de telecomunicaciones, con mínimo dos proyectos, en los últimos 5 años, para la generación de información de negocio, utilizando las siguientes herramientas:

- Teradata 14
- SAP BusinessObjects
- Data Integration

ETB REQUIERE que el OFERENTE demuestre que los proyectos desarrollados indicados en el punto anterior gestionen datos como mínimo con 3 de los siguientes sistemas:



- Recolectores de tráfico CDR
- Sistema de facturación
- CRM
- Sistema de activación y/o Sistema de órdenes de aprovisionamientos
- ERP

ETB REQUIERE que el OFERENTE acredite experiencia como mínimo una implementación de una solución en arquitectura .NET en empresas de telecomunicaciones con mínimo un proyecto para la generación servicios para intercambio de archivos y desarrollos de servicios Web.

- SQL Server
- .NET

ETB REQUIERE que el OFERENTE demuestre que los proyectos desarrollados indicados en el punto anterior gestionen datos como mínimo con 2 de los siguientes sistemas:

- Plataformas de envío de SMS
- Plataformas de redes móviles
- CRM
- Autenticación LDAP

### **3.9 ESTRUCTURA DE PERSONAL**

#### **3.9.1 GRUPO 1: CANALES DIGITALES**

ETB REQUIERE que se garantice como mínimo la siguiente estructura con los siguientes roles para la prestación de los servicios objeto del contrato:

- 1 Release manager con 2 años de experiencia
- 1 Project manager con 3 años de experiencia
- 1 Solution architect con 3 años de experiencia
- 3 Desarrolladores de software con 3 años de experiencia en desarrollo de .NET
- 2 Desarrolladores de software con 1 año de experiencia en desarrollo en base de datos no relacionales

Como respuesta a este numeral, el oferente deberá incluir soportes para el cumplimiento de este requisito.

#### **3.9.2 GRUPO 2: APLICACIONES QUE CONFORMAN SOLUCIÓN DE BODEGA DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIO**

ETB REQUIERE que se garantice como mínimo la siguiente estructura con los siguientes roles para la prestación de los servicios objeto del contrato:

- 2 Desarrolladores de software con 5 años de experiencia en desarrollo, en ejecución de: i) proyectos de Datawarehouse y/o inteligencia de negocios y ii) proyectos de arquitectura .NET en los productos que conforman la solución.



Como respuesta a este numeral, el oferente deberá incluir soportes para el cumplimiento de este requisito.

### **3.10 REQUERIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CONTRATO**

#### **3.10.1 Provisión de Servicios de TI**

El CONTRATISTA deberá prestar este servicio no determinado por un horario sino por el plan de trabajo y su correspondiente cronograma acordado con ETB.

ETB requiere que, para las siguientes condiciones de servicio, el CONTRATISTA preste el servicio 7X24:

- Los incidentes originados por la puesta en producción de un desarrollo objeto del contrato y que cause impacto en la operación deben prestarse bajo la modalidad de 7x24, ya sea en forma presencial o remota, pero asegurando un tiempo de desplazamiento a ETB de máximo 2 horas (salvo que ETB no requiera asistencia en sitio).
- Los servicios de apoyo para la puesta en producción, validación post-implementación y estabilización de desarrollos deben prestarse bajo la modalidad 7x24, ya sea en forma presencial o remota. ETB comunicará con antelación estas intervenciones.

#### **3.10.2 Idioma**

ETB requiere que el servicio sea prestado íntegramente en idioma español, y muy especialmente para la interlocución en la generación de la documentación (queda exceptuada la documentación de detalle técnico facilitada por los fabricantes de los diferentes productos).

#### **3.10.3 Reemplazo del Personal de Servicio**

ETB requiere que cualquier cambio del personal asignado a la prestación del servicio se comunique **a ETB con un mínimo de 10 días hábiles previos a su retiro con el fin que sea revisado y aceptado** por ETB. ETB se reserva el derecho de solicitar las hojas de vida de los nuevos integrantes del equipo de cara a verificar su experiencia e idoneidad para las labores a realizar.

### **3.11 Acuerdos de Nivel de Servicio**

El objetivo del presente apartado es suministrar al CONTRATISTA los indicadores y el método para el cálculo de los mismos, sobre el cual se evaluará la gestión de los servicios prestados.

La definición de los Acuerdos de Nivel del Servicio permite especificar las expectativas reales que ETB tiene acerca de la prestación del servicio, y tener elementos que habilitan a ETB a medir parámetros de calidad y servicio.

El esquema de especificación de los niveles de servicio debe estar orientado tanto al usuario final, para determinar la calidad del servicio recibido, como al CONTRATISTA para determinar si la operación del servicio efectivamente permite garantizar el alcance contratado.



Dado que la percepción de los niveles de servicio puede variar entre el CONTRATISTA y las áreas usuarias, el CONTRATISTA debe contar con herramientas y recursos para realizar y gestionar pruebas periódicas cuyos resultados permitan señalar el cumplimiento (o incumplimiento) de los niveles establecidos.

Condiciones para la medición de Indicadores:

- La medición, captura de información y el cálculo de los indicadores estará a cargo del Supervisor Técnico, esta información deberá estar almacenada en las herramientas que ETB defina para tal fin.
- Las adecuaciones a la herramienta SERENA y QUALITY que se identifiquen necesarias para poder almacenar la información para realizar las mediciones de los ANS serán responsabilidad de ETB, si bien deberán ser solicitadas y definidas por el CONTRATISTA.
- El CONTRATISTA deberá facilitar a ETB y/o a quien designe para tal fin, la información que permita hacer la verificación y/o validación del cálculo de los indicadores.
- La verificación, validación y aprobación del cálculo de los indicadores, estará a cargo del Supervisor Técnico del contrato.
- ETB y/o a quien designe para tal fin, podrá realizar auditorías a la información reportada por el asignatario, requerida para la medición de los indicadores de calidad. En razón a lo anterior, el CONTRATISTA deberá permitir para tal fin realizar mediciones, incluso si estas requieren conectar equipos a elementos pertenecientes al CONTRATISTA, involucrados en la prestación del servicio.

ETB REQUIERE que los parámetros de nivel de servicio iniciales a tener en cuenta para evaluar la calidad de los servicios proporcionados, sean los enunciados a continuación:

Hito	% Pago	Condición	ANS
Entrega Línea Base a QA	20%	El CONTRATISTA debe entregar a ETB la propuesta en la cual debe incluir el plan de trabajo y cronograma para la implementación. El punto de medición de este objetivo es en la Fase: Pruebas Integrales, Tipo: Salida, Nombre: Línea Base para QA la cual se encuentra identificada en el Anexo Técnico Requerimientos proceso desarrollo. En este punto se validará la fecha de compromiso para la entrega de esta línea Base indicada en el Time Plan con la fecha de aceptación de esta línea base.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5% del Valor del hito por un (1) día de desviación.</li> <li>- 20% del Valor del hito por dos (2) días de desviación.</li> <li>- 50% del Valor del hito por tres (3) días de desviación.</li> </ul>
Aprobación de Pruebas	50%	La medición de este ANS se aplicará finalizado el ajuste de los defectos encontrados durante las pruebas de QA que corresponde a la FASE: PRUEBAS QA, Tipo: Actividad: Nombre Corrección de defectos QA del Anexo Técnico Requerimientos proceso de desarrollo. Si durante las pruebas se identifican errores de otros sistemas estos no serán tenidos en cuenta como objeto de medición del ANS, solo se incluyen los defectos correspondientes al desarrollo realizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5% por cada error de severidad Alta (Para desarrollos de más de 100 Jornadas se permite un error de severidad Alta).</li> <li>- 2% por cada error de severidad Media o Baja (Para desarrollos de más de 100 jornadas se permiten 2 errores de severidad Media y 4 errores de severidad Baja).</li> <li>- Estos descuentos serán acumulativos hasta llegar a un 50% del valor del hito.</li> </ul>



Hito	% Pago	Condición	ANS
Puesta en Producción	20%	Dentro de los planes de actividades se debe definir la fecha de puesta en producción correspondiente a la FASE: Cierre, Tipo: Actividad, Nombre Despliegue en ambiente productivo del Anexo Técnico Requerimiento proceso de desarrollo. Si por motivos no imputables al CONTRATISTA Como retraso en la ejecución de UATs por parte de los usuarios de ETB o retraso en actividades de ETB u otro(s) Proveedor(es) se permitirá al CONTRATISTA modificar la fecha de despliegue sin afectar la medición del ANS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5% del Valor del hito por un (1) día de desviación.</li> <li>- 20% del Valor del hito por dos (2) días de desviación.</li> <li>- 50% del Valor del hito por tres (3) días de desviación.</li> </ul>
PIR (Post Implemental Review)	10%	ETB REQUIERE para cada uno de los desarrollos que hacen parte del alcance de la presente invitación, un período de garantía y estabilización de 2 meses para los desarrollos evolutivos o proyectos. Si al concluir este periodo existieran incidentes o fallas reportados en el periodo de garantía aún no resueltos, éste se prorrogará hasta que todos los incidentes reportados sobre la solución implementada se encuentren resueltos y hayan sido validados por ETB. Este ANS se medirá con los incidentes detectados durante este periodo de medición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5% por cada error de severidad Alta (Para desarrollos de más de 100 Jornadas se permite un error de severidad Alta).</li> <li>- 2% por cada error de severidad Media o Baja (Para desarrollos de más de 100 jornadas se permiten 2 errores de severidad Media y 4 errores de severidad Baja).</li> <li>- Estos descuentos serán acumulativos hasta llegar a un 50% del valor del hito.</li> </ul>

Tabla 8. Acuerdo niveles de servicio frente la forma de pago

La facturación del servicio estará directamente ligada al nivel de calidad que preste el CONTRATISTA con respecto al cumplimiento de los ANS establecidos, tal como se describe en el apartado 3.13 Modelo de facturación y rangos de cumplimientos de la calidad

ETB requiere la aceptación de los indicadores mínimos y sus valores de cumplimiento.

### 3.12 Modelo de Capacidad y Consumo

El modelo de Capacidad y Consumo definido para los Servicios de Desarrollo es el de prestación bajo demanda.

La unidad de capacidad utilizada será la jornada de trabajo. De esta forma ETB y el CONTRATISTA acordarán la capacidad necesaria para la realización de los desarrollos antes de comenzar los trabajos objeto de este documento. El Consumo se calculará como el número de jornadas realizadas según los hitos de facturación que se den en el periodo. Los hitos de facturación estarán asociados al proceso de desarrollo a través de las entregas definidas específicamente para cada desarrollo.

#### Hitos de Consumo



Los Hitos de Consumo para el servicio estarán ligados al proceso de desarrollo a través de las entregas definidas específicamente para cada uno. De esta forma dentro del proceso de entregas se definen estados en los que, una vez alcanzados, se podrá considerar por consumido un porcentaje pre-acordado de las jornadas.

A continuación, se muestra la tabla para Hitos de Consumo conforme al flujo de entregas establecido:

Hito	% Pago
Entrega Línea Base a QA	20%
Aprobación de Pruebas	50%
Puesta en Producción	20%
PIR (Post Implemental Review)	10%

Tabla 9. Hitos de Consumo

### 3.13 Modelo de facturación y rangos de cumplimientos de la calidad

ETB pagará al CONTRATISTA en función de la calidad del servicio que este le suministre. Para esto, asociado a cada uno de los ANS definidos (que servirán para medir la calidad del servicio prestado), se definirá el *Porcentaje de Calidad del Servicio*. La facturación del servicio estará directamente ligada a dicho porcentaje, de forma que la facturación del CONTRATISTA variará según la calidad del servicio que preste, en base al cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos. De esta forma ETB liga la facturación del servicio prestado a la calidad del mismo.

#### **Modelo de capacidad para Provisión de Servicios TI**

##### Desarrollo evolutivos y Proyectos:

La unidad será la **jornada de trabajo**, que incluirá el coste medio de cualquier perfil que intervenga en los desarrollos. El CONTRATISTA deberá tener en cuenta a la hora de presentar oferta económica que en el precio ofertado por jornada de trabajo deberá incluir todos los costes asociados a su pirámide de perfiles para la ejecución de los desarrollos, facturándose todas las jornadas realizadas al mismo precio unitario.

Para la presentación de propuesta el CONTRATISTA debe tener en cuenta que se considerará como jornada de trabajo la realización 8 horas de trabajo efectivas por parte de cualquier persona o personas de su equipo, independientemente de su perfil, que participen directamente en las labores que formen parte de la ejecución de los desarrollos.

Además, ETB requiere que el CONTRATISTA presente dentro de su propuesta la metodología a utilizar para realizar la estimación de esfuerzos para la ejecución de los desarrollos.