



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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10391137

OBJETO

ADQUIRIR EL SOPORTE AL HARDWARE Y SOFTWARE LICENCIADO EN LOS EQUIPOS MARCA DELL QUE SE ENCUENTRA INSTALADO EN LOS CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS CPD'S DE ETB

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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 adquirir *el soporte al hardware y software licenciado en los equipos marca Dell que se encuentra instalado en los Centros de procesamiento de Datos CPD's de ETB*, de conformidad con las condiciones previstas en el presente documento y en el Manual de Contratación de ETB vigente, el cual debe ser consultado en la página Web de ETB www.etb.com.co.

El contrato se ejecutará mediante un cupo de recursos, el cual dependerá de las necesidades que tenga ETB; por lo que las cantidades informadas en los anexos financieros podrán aumentar o disminuir y en consecuencia el precio del contrato que llegare a celebrarse será a cupo y podrá o no agotarse. El oferente acepta ésta condición con la presentación de la oferta y en consecuencia, renuncia a intentar reclamación alguna con ocasión de ella, cualquiera fuere el resultado de la ejecución contractual.

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.

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 1.18 de los presentes términos de referencia.

ACTUACIÓN	FECHA
Remisión de los términos de referencia.	26 de octubre de 2018
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia. (3 días)	Hasta el 31 de octubre de 2018
Plazo para dar respuestas a preguntas formuladas. (2 días)	Hasta el 02 de noviembre de 2018
Fecha y hora para presentación de ofertas (3 días)	08 de noviembre de 2018, a las 10 horas en los términos del artículo 289 del código de comercio.
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB. (5 días)	Hasta el 16 de noviembre de 2018
Plazo de negociación. (7 días)	Hasta el 27 de noviembre de 2018
Adjudicación. (8 días)	Hasta el 07 de diciembre de 2018
Elaboración de la minuta. (4 días)	Hasta el 13 de diciembre de 2018
Suscripción del contrato ETB. (2 días)	Hasta el 17 de diciembre de 2018
Suscripción contrato proveedor. (2 días)	Hasta el 19 de diciembre de 2018

1.5. 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 carlos.leong0@etb.com.co dentro de los **tres (3) días hábiles** siguiente a la fecha de publicación de los términos de referencia en la página www.etb.com.co.

ETB publicará las respuestas a las solicitudes recibidas, en la página web 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.

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.

1.6. 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.

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.

1.7. 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.

1.7.1. 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.

1.7.2. 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.

1.7.3. 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.**

1.8. 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.

1.9. LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas se recibirán en la Gerencia de Abastecimiento de ETB, ubicada en la carrera 7 N° 20-99 Piso 2, **el día 08 de noviembre de 2018, a las 10 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: Capítulo I Jurídico original, Capítulo 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.

1.10. 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 carlos.leong0@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 **cinco (5) 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.

1.11. 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.

1.12. 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.

1.13. 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.

1.14. 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.

1.15. 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) 4 días hábiles** para efectuar la negociación y recibir las contraofertas; y **(ii) 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 25 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

1.16. ADJUDICACIÓN

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, ésta se realizará dentro de los **ocho (8) 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 realizará al oferente que obtenga el mayor puntaje, conforme lo señalado en los presentes términos de referencia.

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.

1.17. ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El contrato deberá suscribirse dentro de **los ocho (8) 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: 4 días hábiles, (ii) Para firma por parte del apoderado de ETB, dos (2) días hábiles. (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.

1.18. 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.

1.19. CONDICIONES CONTRACTUALES

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

1.19.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato es de **veinticuatro (24) meses**, a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de los certificados de seguro.

1.19.2. GARANTÍA CONTRACTUAL

El Contratista deberá amparar los siguientes riesgos:

- I. Cumplimiento:** Por un valor asegurado equivalente al 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato hasta su liquidación.
- II. Calidad del servicio.** Por un valor asegurado equivalente al 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente por seis (6) meses luego de terminado el contrato.
- III. Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por un valor asegurado del 10% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del mismo hasta su terminación y tres (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, 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.

1.19.3. MULTAS

Si hay **retardo** en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato, pagará el contratista una **multa** equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida por cada semana 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.

1.19.4. 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.

1.19.5. 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.

1.19.6. 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.

1.19.7. 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, una vez termine el primer año de ejecución, dando aviso al contratista con una antelación mínima de 3 meses previos a la finalización del primer año de ejecución, 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.

1.19.8. 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”.

1.19.9. 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.

1.19.10. 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.

1.19.11. 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 (...)"

1.19.12. 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.

En todo caso, se respetarán los derechos de propiedad intelectual de las partes, de conformidad con lo señalado en la ley

1.19.13. 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.

1.19.14. 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 en la zona de contratación.

1.19.15. CESIÓN DEL CONTRATO

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

1.19.16. 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.

1.19.17. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se liquidará por las partes dentro de los 5 meses siguientes a su terminación.

1.18.6. DOMICILIO

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

1.18.7. 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

En atención a que el contrato se ejecutará mediante la administración de un cupo de recursos económicos asignado a este proyecto, las siguientes son las precisiones a las condiciones financieras aplicables a la presente contratación, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

2.1. PRECIOS

ETB solicita que los servicios que hacen parte de la presente contratación sean cotizados bajo el sistema de precios unitarios fijos, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento. Se entiende como precios unitarios fijos, que los precios inicialmente pactados permanecerán fijos durante el primer año de ejecución del contrato; para el segundo año, éstos serán objeto de revisión, producto de lo cual podrán disminuir, mantenerse o aumentar; en el último caso el reajuste máximo no podrá exceder el porcentaje del Índice de precios al consumidor del año inmediatamente anterior, para la República de Colombia, debidamente certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas- DANE.

El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los servicios objeto de la presente contratación. La omisión de uno o más servicios contenidos en el anexo de cotización, será causal de descarte de la oferta.

Serán por cuenta del proveedor y se considerarán incluidos como parte del precio todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden, vigentes a 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 que se efectuó, ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.

2.2. VALOR ESTIMADO DE LA OFERTA

Para la presentación de la oferta, el oferente debe diligenciar en su totalidad el **Anexo de cotización No. 1** Valor estimado total de los Servicios de Soporte Técnico 7X24

Para diligenciar el anexo económico se deben seguir las siguientes instrucciones:

NOTA 1: La cantidad de meses incluidos en el anexo de cotización es estimada y serán tenidas en cuenta única y exclusivamente para efectos de ponderación económica de las ofertas. Por lo anterior, en ejecución del contrato esta cantidad podrá disminuir de conformidad con los requerimientos de la compañía.

NOTA 2: El anexo de cotización debe ser suministrado en forma impresa y en medio digital **formato Excel**. De presentarse discrepancias entre la información suministrada en medio físico (papel) y la entregada en medio digital, prevalecerá la suministrada en medio físico.

NOTA 3: El Anexo financiero debe estar firmado por el Representante Legal o apoderado debidamente facultado.

NOTA 4: La no presentación del anexo de cotización en medio físico será causal de rechazo de la oferta.

NOTA 5: Con ocasión de las aclaraciones que surjan en la etapa de evaluación de ofertas, bajo ningún motivo se podrán modificar los precios unitarios cotizados inicialmente, ya que la modificación de alguno de los precios unitarios cotizados inicialmente será causal de rechazo de la oferta.

2.3. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

El valor de la oferta deberá incluir todos los servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación. Cualquier elemento, unidad, módulo o material que se requiera para el cumplimiento del objeto contractual y que no haya sido incluido en la propuesta deberá ser suministrado en su totalidad por EL CONTRATISTA sin costo adicional alguno para ETB, respecto del precio estipulado.

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

2.4.1. 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.

En ningún caso la base gravable del impuesto sobre las ventas podrá ser inferior al valor comercial de los bienes o de los servicios, según lo establecido en el artículo 463 del Estatuto Tributario.

2.4.2. 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.

2.4.3. 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.

2.4.4. RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

2.4.4.1. 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.

2.4.4.2. 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.

El proveedor estará obligado a presentar la planilla de pago de la seguridad social.

2.4.5. 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), Autorretenedor

de rendimientos financieros (Resolución 2863 de 2018), 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 CIU 6110.

2.5. MONEDA DE COTIZACION

Se entiende que los servicios objeto de la presente contratación deberán cotizarse 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, los precios unitarios presentados con decimales, para lo cual se utilizará la función **“REDONDEAR DE EXCEL”**.

2.6. FORMA DE PAGO

El 100% del precio de los servicios del primer o segundo año de ejecución del contrato, se pagará por mensualidades vencidas iguales, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los servicios, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.

NOTA 1: Para efectos de los servicios de soporte correspondientes al segundo año de ejecución del contrato, el contratista deberá tener en cuenta lo dispuesto en el numeral 1.19.7 de los presentes términos de referencia.

NOTA 2: Para efectos de la firma de las Actas mensuales de recibo a satisfacción de los servicios, el contratista deberá acreditar el pago de la nómina, así como de sus obligaciones 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.

2.7. 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.

2.8. 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 la Dirección de Facturación y Cartera, con visto bueno del supervisor del contrato, 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 establecidos.

La metodología que se utilizará para la indexación 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 y 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.

2.9. EVALUACION FINANCIERA

El estudio financiero de la oferta incluirá la verificación de las ventas versus el 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.

2.10. RELACION VENTAS – VALOR A CONTRATAR

Las ventas reportadas por el oferente para la última vigencia fiscal no podrán ser inferiores a la suma de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (COP\$654.500.00,00)**

Para realizar esta verificación, el oferente junto con la oferta, deberá adjuntar el Estado de Resultados del último año fiscal (2017), 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 DE INVITACIÓN. LOS OFERENTES QUE NO CUMPLAN CON EL REQUISITO HABILITANTE FINANCIERO REFERIDO EN EL PRESENTE NUMERAL, SERÁN DESCALIFICADOS.

2.11. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES FINANCIERAS

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

2.12. SISTEMA DE PONDERACION ECONOMICA DE OFERTAS

Las ofertas que cumplan con las condiciones jurídicas, técnicas y financieras contenidas en el presente documento, serán ponderadas desde el punto de vista económico, siguiendo para tal fin el procedimiento que se describe a continuación:

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 Anexo de cotización en los siguientes casos:

- ❖ Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, este 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).
- ❖ Se asignará el máximo puntaje económico a la oferta que presente el menor valor estimado de oferta incluido IVA, es decir, 100 puntos. El puntaje económico de las demás ofertas se asignará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$C_i = (C_{max} \times P_{min}) / P_i,$$

En donde,

C_i: Puntaje económico obtenido por la oferta i

C_{max}: Puntaje económico máximo: 100 Puntos.

P_i: Valor estimado con IVA de la oferta i (incluidas las correcciones aritméticas).

P_{min}: Menor valor ofertado con IVA, dentro del rango de ofertas.

- ❖ 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.

2.13. HOMOLOGACION DE PROVEEDORES

Los oferentes nacionales y extranjeros, 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. 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. El proceso de homologación está a cargo de la Gerencia de Abastecimiento.

CAPITULO III

3. CONDICIONES TÉCNICAS

3.1 OBJETO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP. en adelante ETB, está interesada en recibir ofertas que permita contratar el soporte al hardware y software licenciado en los equipos marca Dell que se encuentra instalado en los Centros de procesamiento de Datos CPD's de ETB.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Adquirir el soporte técnico Nivel I, II y III de fábrica con reemplazo de hardware para la infraestructura marca Dell existente en ETB.

3.3 ALCANCE

La infraestructura de software y hardware DELL se encuentra instalada en los centros de cómputo principales de ETB (CPD), ubicados en Bogotá Norte (Central Santa Bárbara), Bogotá (Central Chicó), Bogotá Central CUNI (Ciudad Universitaria) y en la ciudad de Cali (Santa Mónica).

El soporte a contratar incluye reemplazo de partes y actualizaciones al Hw y Sw de las siguientes familias de equipos:

MODELO
BROCADE 300
Brocade M5424 2 x high-end (Fabric C)
Chasis DELL PowerEdge M1000e
CT-SC040-MTCH
EN-SAS6-1235-MTCH
EN-SC200-1235-MTCH
NX3000
POWER CONNECT 6224
POWER CONNECT 7024
POWER CONNECT 8024
POWER CONNECT M8428K
POWER EDGE 2950
POWER EDGE M1000E
POWER EDGE R710
POWER EDGE T710
POWER VAULT 114X LTO4 SAS
POWER VAULT MD1200

POWER VAULT TL2000
PowerEdge 1800
PowerEdge 1950
PowerEdge 2950
POWEREDGE M915
PowerEdge R620
POWEREDGE R720
Servidor DELL PowerEdge M620
Servidor DELL PowerEdge M630
Switch 2x Force10 MXL 10GbE para LAN

3.4 CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA

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

- a) **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.
- b) **Condiciones Deseables:** son aquellas condiciones expresadas en términos tales como “ES DESEABLE”, “ETB ESPERA”, “ETB DESEA”, indicando que son de cumplimiento deseable. ETB usa estas características para determinar cuál oferta añade valor al proyecto y su incumplimiento no conlleva el descarte de la oferta. Estas condiciones deseables tendrán puntaje técnico en la evaluación de la oferta.

El oferente debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con lo ofertado, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse.

El oferente debe responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones contenidas en este capítulo y todos los anexos técnicos del proceso. En los casos en los que el oferente lo considere conveniente, o ETB lo exija, el oferente debe dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo CUMPLE. De no cumplirse lo anterior, ETB podrá solicitar el pronunciamiento o explicaciones respectivas durante la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda modificar la oferta.

Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la oferta indicando el sitio del mismo en el que se localiza la correspondiente descripción, para su verificación.

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.

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 total o parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, se entenderá que el contratista NO CUMPLE con el requisito. Si se trata de un “Requerimiento Mínimo obligatorio” la oferta será descartada. De referirse a “Condiciones deseables” se tendrá por no cumplido.

Los documentos exigidos en el presente capítulo que no hayan sido aportados con la oferta podrán ser requeridos durante la etapa de estudio de oferta, sin que esto de lugar a mejoras en la oferta inicialmente entregada. De no atenderse el requerimiento, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

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.

Se debe incluir en la oferta las descripciones técnicas detalladas de los elementos ofrecidos. La documentación técnica deberá estar compuesta, entre otros, por catálogos, especificaciones, manuales de usuario, como cumple las especificaciones técnicas ETB solicitadas en los anexos, etc. que permitan evaluar sus características.

Todos los documentos que integren la oferta deben ser redactados en idioma español, a excepción de los que contengan información técnica, los cuales pueden ser presentados en inglés. Si se presenta información técnica en idioma inglés y español conjuntamente, en caso de discrepancia prevalecerá la información suministrada en español.

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.

ETB evaluará cada una de las ofertas con base en los diferentes parámetros técnicos establecidos en el presente documento y calificará si CUMPLE o NO CUMPLE técnicamente.

3.5 SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se describe los productos y servicios que están soportados sobre la infraestructura marca Dell:

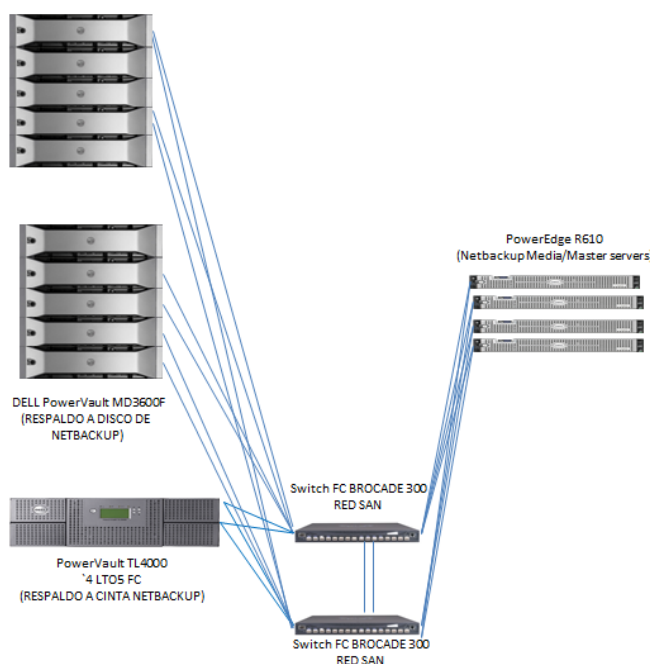
- Hosting Cloud entrega de servicios en esquema de IaaS.
- Entrega de servicios de almacenamiento y respaldo a través de soluciones de red LAN y SAN local, Metropolitano y Geográfico para clientes de colocación, hosting Dedicado e Internos.
- Almacenamiento en la nube vía enlaces IP usando protocolos como iSCSI, CIFS, NFS.
- Respaldo en la nube a través de la solución de Avamar
- Gestión documental que permite almacenamiento de repositorios documentales de cliente.

- Hosting compartido para aplicaciones web, aplicaciones de base de datos y correo Exchange..
- Solución de escritorios remotos.
- Servicios de DRP, contingencia y Alta disponibilidad.

ETB posee la plataforma de almacenamiento exclusiva para las soluciones de virtualización, compuesta por:

- Unidades de almacenamiento Compellent de Dell, así:
 - Una (1) en el DC de Ciudad Universitaria, con capacidad de 295TB.
 - Una (1) en el DC de Santa Mónica, con capacidad de 64TB.
 - Estas presentan replica asincrónica vía IP para servicios de DRP.
- Para respaldo se contempla el siguiente sistema conformado:
 - Dos (2) unidades de backup en disco PowerVault MD3600F de 100TB en Ciudad Universitaria.
 - Una (1) librería PowerVault TL4000, en Ciudad Universitaria.
 - Lo anterior, bajo el controlador Symantec NetBackup.

La siguiente es la plataforma de respaldo con Symantec NetBackup para virtualización.



Infraestructura de backup del nodo Ciudad Universitaria, basada en Symantec NetBackup para cargas virtualizados.

3.6 CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE TÉCNICO DE FÁBRICA Y LOCAL.

- 3.6.1 ETB requiere el servicio de soporte técnico incluyendo el de fábrica con reemplazo de hardware en modalidades 7x24 según se detalla en el anexo técnico 1, para la infraestructura marca Dell distribuida en los datacenter de ETB.
- 3.6.2 ETB requiere que el OFERENTE presente en su oferta económica el valor del soporte técnico correspondiente a dos (2) años para los elementos relacionados en

- el Anexo Técnico correspondiente.
- 3.6.3 ETB requiere que dentro del valor del soporte técnico que se oferte se incluyan todos los componentes de software, licenciamiento y hardware asociados a los elementos que se detallan en el Anexo Técnico y que hacen parte del alcance de la presente oferta.
 - 3.6.4 ETB requiere que el OFERENTE incluya en su propuesta la metodología que empleará para la ejecución de los servicios, la cual deberá contemplar todas las fases de prestación del servicio desde la recepción hasta la finalización del mismo.
 - 3.6.5 ETB requiere que el OFERENTE incluya dentro de la metodología, reuniones mensuales de seguimiento, así como también los procedimientos para el acceso a las herramientas que permitan seguimiento de casos.
 - 3.6.6 El CONTRATISTA debe contar con los recursos físicos y materiales para la correcta ejecución del contrato. Incluyendo equipos de cómputo, suministros de oficina y demás que requiera para la prestación del servicio.
 - 3.6.7 ETB requiere que el CONTRATISTA cuente con la infraestructura necesaria en las ciudades de Bogotá D.C. y Cali que garantice la prestación del soporte técnico requerido. El OFERENTE debe describir en forma detallada, la logística de la cual dispone en cuanto a personal idóneo, equipos y herramientas para atender la totalidad de necesidades del soporte técnico dentro de los tiempos previstos para dicha labor.
 - 3.6.8 ETB requiere que el contratista al inicio del contrato máximo los 30 días siguientes a la firma de acta de inicio, se haga visita en cada uno de los CPD's (Centros de procesamientos de datos) donde se encuentra alojada la infraestructura a soportar y que hace parte del alcance de la presente oferta, todo esto con el objeto de validar el inventario y sus condiciones físicas y ambientales.
 - 3.6.9 ETB requiere que el OFERENTE indique el proceso de escalamiento para las solicitudes de atención de fallas.
 - 3.6.10 ETB requiere que El CONTRATISTA disponga de medios de atención para solicitudes y reportes de falla tanto de manera telefónica como vía web con disponibilidad 7x24x365. A través de este medio ETB se comunicará con el CONTRATISTA para realizar la solicitud de atención de fallas y requerimientos y éste deberá generar un caso o registro que deberá suministrar, telefónicamente y vía correo electrónico a ETB. ETB podrá solicitar al CONTRATISTA en cualquier momento información acerca del estado de un servicio (reporte de falla o requerimiento), y éste deberá dar a ETB la información completa sobre el estado del mismo; El OFERENTE debe indicar detalladamente como cumple con este requerimiento.
 - 3.6.11 ETB requiere que para cada solicitud reportado por ETB, el CONTRATISTA se genere un número de caso que permita identificar la solicitud de manera inequívoca.
 - 3.6.12 ETB requiere que cada caso generado para atender las solicitudes realizadas, pueda ser rastreado con el fin de identificar cuanto tiempo dura en cada etapa.
 - 3.6.13 ETB requiere que, para el reporte de fallas, el seguimiento a las actividades tendientes a resolver la falla y la respectiva documentación de cada caso, así como el control de ANS, sea registradas por el CONTRATISTA en la herramienta destinada para tal fin.
 - 3.6.14 El CONTRATISTA deberá contar con un sistema de información adecuado que permita vía internet a funcionarios de ETB consultar los reportes de casos de falla y requerimientos, así como su estado, tiempos transcurrido entre cambios de estado

- y la documentación de seguimiento para cada uno. El OFERENTE debe explicar detalladamente el sistema de información propuesto.
- 3.6.15 El CONTRATISTA debe entregar durante los cinco primeros días hábiles de cada mes un informe mensual del estado de todas las solicitudes de servicios del mes anterior. El informe debe incluir un reporte de seguimiento por parte del CONTRATISTA hasta la solución del caso. ETB evaluará periódicamente y elaborará un informe para establecer el grado de conformidad con el servicio prestado. El CONTRATISTA se compromete a tomar las medidas correctivas.
- 3.6.16 **Mantenimiento Correctivo.**
- 3.6.16.1 ETB requiere que para los casos de fallas en el software y/o hardware de los equipos cubiertos por el contrato y que hayan degradado o interrumpido total o parcialmente el servicio, el CONTRATISTA se comprometa a atenderlas de acuerdo con los tiempos establecidos en el numeral de definición de niveles de atención en forma diligente y con todos los recursos disponibles. En cualquiera de los casos anteriormente citados, el CONTRATISTA no suspenderá la atención hasta tanto no se solucione la falla a entera satisfacción de ETB.
- 3.6.16.2 El CONTRATISTA debe garantizar la prestación de los servicios en los niveles de calidad y oportunidad exigido, y dentro de los márgenes de ANS establecidos; por tanto, el CONTRATISTA asume la responsabilidad frente a los eventuales perjuicios que se puedan generar a clientes de ETB cuando el servicio sea prestado por fuera del rango de ANS pactado, para tal efecto ETB podrá descontar de la facturación mensual o generar cuenta de cobro para tal fin.
- 3.6.16.3 ETB requiere asistencia presencial, remota vía módem, telefónica, vía internet y e-mail, entre otros, para el diagnóstico y solución de problemas presentados en la plataforma. El CONTRATISTA debe suministrar el soporte con personal especializado, para diagnosticar y corregir los errores que se llegaren a presentar.
- 3.6.16.4 ETB requiere que el reemplazo de partes (hardware) se brinde en modalidades 7X24 según se detalla en el anexo financiero y durante los 365 días del año.
- 3.6.16.5 ETB requiere que el CONTRATISTA haga entrega y retiro de las partes en la central que ETB indique, en algunas de las siguientes ciudades: Bogotá o Cali y con los procedimientos de notificación previos.
- 3.6.16.6 ETB requiere que para actividades que afecten el servicio de manera parcial o total, estas se ejecuten mediante ventana de mantenimiento, para tal efecto el CONTRATISTA debe entregar un plan de mantenimiento en donde se especifiquen las actividades, duración y objetivo del mantenimiento, así como los recursos asignados para esta labor. Este plan debe enviarse al personal indicado por ETB en un plazo no menor a seis (6) horas de anticipación a la ejecución del mantenimiento si este se trata de una actividad de emergencia o quince (15) días calendario si se trata de una actividad de mantenimiento programada; ETB podrá realizar modificaciones acordes a las exigencias de su departamento técnico, sin que esto genere costo adicional.
- 3.6.16.7 ETB requiere que, para actividades de mantenimiento, el CONTRATISTA las detalle según formato de MOP (Method of Procedure), el cual se describe en el Anexo Técnico No. 3 MOP indicando todos los pasos a ejecutarse durante el mantenimiento preventivo.
- 3.6.16.8 ETB requiere que el CONTRATISTA incluya como mínimo las siguientes actividades dentro de los planes de mantenimiento:
- Evaluación de las condiciones ambientales para cada equipo.

- Evaluación técnica del desempeño de los componentes de hardware de cada equipo.
- Realizar un backup de las configuraciones para cada equipo.
- Revisión del archivo de configuración y políticas de funcionamiento aplicadas a cada equipo con el fin de detectar problemas y validar funcionalidades del software.
- Evaluación técnica del desempeño de la máquina con respecto al crecimiento de tráfico, usuarios y nuevas aplicaciones.
- Evaluación de las funcionalidades del software instalado con el fin de evaluar la actualización de versión.
- Limpieza exterior e interior de los equipos cuando aplique.
- Análisis preventivo de “BUG” y de mejoras según log de eventos, show tech, mejores prácticas y recomendaciones del fabricante de acuerdo al impacto por el cual deba ser aplicado.

3.6.16.9 ETB requiere que el CONTRATISTA entregue un informe, después de cada mantenimiento correctivo indicando como mínimo:

- Actividades realizadas
- Problemas encontrados, la criticidad y la solución dada en cada uno.
- Las recomendaciones para la configuración de la solución y el plan de trabajo para realizarlas, evitando que se vuelva a repetir.
- Las recomendaciones para mejorar la gestión de la plataforma y el plan de trabajo a realizarse.

3.6.16.10 ETB requiere que el servicio de soporte técnico incluídas las herramientas requeridas, estén disponible en el horario 7x24 los 365 días del año y durante la vigencia del contrato.

3.6.17 **Actualización de Software**

3.6.17.1 El OFERENTE debe incluir en su oferta y dentro del valor del soporte técnico, las actualizaciones de software e instalación de parches, los cuales se deberán suministrar, para su instalación, así como el análisis de vulnerabilidades respectivo.

3.6.18 Soporte de Fábrica

3.6.18.1 ETB requiere que el soporte técnico de fábrica se preste en modalidades 7x24 y 5x8 según se detalla en el anexo tecnico durante los 365 días del año, es decir que el fabricante debe disponer y garantizar los recursos necesarios para atender los casos escalados con esta disponibilidad.

3.6.18.2 ETB requiere que durante la vigencia del contrato se habilite el acceso en línea a la base de datos de conocimiento, comunidades, recursos y herramientas de DELL, que permitan el diagnostico o solución de fallas que se presenten en cualquiera de los componentes que hacen parte del alcance de la presente oferta.

3.6.18.3 ETB requiere que se permita el acceso al software (firmware, drives, actualizaciones, etc) relacionado con la infraestructura de marca Dell que se

relaciona en el Anexo Financiero respectivo y que está incluida en el alcance de la presente oferta.

- 3.6.18.4 ETB requiere que el fabricante acompañe y ejecute las actividades de actualización que sean previamente solicitadas y acordadas, permitiendo mantener actualizada la infraestructura objeto de la presente oferta.
- 3.6.18.5 ETB requiere que el fabricante acompañe y ejecute las actividades necesarias para reestablecer el servicio y/o corregir las fallas presentadas sobre la infraestructura objeto de la presente oferta.
- 3.6.18.6 ETB requiere contar con el servicio de soporte directo con el fabricante, que le permita realizar el escalamiento de los problemas o casos a este, sin tener que realizar un escalamiento inicial al CONTRATISTA; lo anterior con el fin de minimizar los tiempos de respuesta. ETB informaría estos casos al CONTRATISTA para que esté al tanto del caso y controle los tiempos de respuesta.
- 3.6.19 ETB requiere que al inicio del contrato se defina conjuntamente con el CONTRATISTA el procedimiento de retiro e ingreso de partes que correspondan al servicio RMA.

3.7 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Se entiende por Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el conjunto de Indicadores de Nivel de Servicio previamente establecidos por **ETB** para medir la calidad mínima y aceptable de los servicios prestados durante la vigencia contractual.

A continuación, se relacionan las premisas que permitirán registrar, gestionar y conciliar los indicadores relacionados.

ETB clasificará todas las solicitudes de servicio que sean objeto dentro del presente acuerdo en los siguientes niveles de atención:

- **Crítica**: Identificado como falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, con afectación total del servicio. El CONTRATISTA debe realizar un reporte a ETB con avances del caso cada 30 minutos, debe hacerse vía telefónica al funcionario de ETB que está manejando el caso y vía correo electrónico.
- **Intermedia**: Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio con afectación parcial del servicio y/o del sistema. El CONTRATISTA debe realizar un reporte a ETB con avances del caso cada 60 minutos, debe hacerse vía telefónica al funcionario de ETB que está manejando el caso y vía correo electrónico.
- **Leve**: Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, sin impedimento apreciable del correcto funcionamiento. El CONTRATISTA debe realizar un reporte a ETB con avances del caso cada 3 horas, debe hacerse vía telefónica al funcionario de ETB que está manejando el caso y vía correo electrónico.

En cualquier caso, ETB será el encargado de clasificar la falla, sin embargo, la criticidad de la misma podrá ser reclasificada en el desarrollo de la solución de la misma, previa autorización de ETB.

El CONTRATISTA debe estar en capacidad de contemplar los tiempos de respuesta requeridos por ETB descritos a continuación para cada nivel de atención. Estos tiempos se

miden desde el momento en que ETB reporta la solicitud de servicio según el procedimiento definido (inicio de todo el procedimiento de asignación y registro en el sistema de seguimiento) y son medidas secuencialmente uno del otro hasta la solución definitiva de cada solicitud.

- Tiempo de respuesta: Es el tiempo que tardará el CONTRATISTA en ponerse en contacto con ETB y acceder a la plataforma (remotamente o en sitio) para levantar la información del caso, realizar un diagnóstico inicial de la falla presentada, y el escalamiento al siguiente nivel de ser necesario.
- Tiempo de mitigación: Es el tiempo que el CONTRATISTA tarda en corregir la falla presentada con la calidad del servicio requerida. Para que ETB acepte una solución temporal ésta debe garantizar que el servicio es reestablecido adecuadamente.
- Tiempo de solución definitiva: Es el tiempo que el CONTRATISTA tarda en entregar el sistema en las condiciones previas a la falla presentada.

Se aclara que como los tiempos de solución de incidencias se registran en la herramienta provista por el CONTRATISTA para tal fin, el CONTRATISTA deberá realizar una actualización adecuada de los cambios de estado de las incidencias y requerimientos bajo su responsabilidad para que no le sean computados tiempos no atribuibles a su gestión, como por ejemplo solicitud de información a usuarios.

Los niveles de atención requeridos por ETB para el soporte técnico en el horario 7x24 se medirán a partir del reporte generado por ETB a través de los canales establecidos (Sitio Web, telefónicamente, vía correo electrónico) y se detallan a continuación:

Tipo de Solicitud de Servicio	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Mitigación del Servicio	Tiempo Solución Definitiva	Tiempo Máximo de Entrega del Informe Falla
CRITICA	0.5 Horas	2 Horas	10 Días	1 Día
INTERMEDIA	1 Hora	6 Horas	20 Días	3 Días
LEVE	4 Horas	2 Días	30 Días	10 Días

Nota: Las horas o días a los que hace referencia la tabla anterior se consideran según el tipo de soporte contratado siendo este: para soporte 7x24 horas o días calendario.

Considerando lo anterior, a continuación, se detalla cómo se realizará el cálculo para los indicadores de niveles de servicio:

Tiempo de respuesta:

Forma de medición: Mediante herramienta provista por el CONTRATISTA.
 Periodicidad: Mensual
 Tipo de Medición: Por grupo de impacto

$$TR = \frac{\sum \text{del tiempo de respuesta}}{\# \text{ de casos}}$$

Tiempo de mitigación del servicio:

Forma de medición: Mediante herramienta provista por el CONTRATISTA.

Periodicidad: Mensual
 Tipo de Medición: Por grupo de impacto

$$TM = \frac{\sum \text{del tiempo de restauración}}{\# \text{ de casos}}$$

Tiempo de solución definitiva:

Forma de medición: Mediante herramienta provista por el CONTRATISTA.
 Periodicidad: Mensual
 Tipo de Medición: Por grupo de impacto

$$TS = \frac{\sum \text{del tiempo de solución definitiva}}{\# \text{ de casos}}$$

El OFERENTE debe explicar detalladamente cómo su oferta cumple con estos requerimientos y su proceso de escalamiento, especificando claramente los tiempos en cada nivel del proceso de escalamiento.

La medición de los indicadores de los acuerdos de niveles de servicio se realizará mensualmente.

Las mediciones serán realizadas por el CONTRATISTA y reportada a ETB a través del supervisor del contrato, en un proceso conjunto ETB y el CONTRATISTA se harán las aclaraciones y ajustes a que haya lugar.

En caso de que un valor pactado de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) no sea logrado por causas atribuibles al CONTRATISTA, se aplicará lo definido con respecto a descuentos asociados a ANS.

En los casos en que el incumplimiento no sea por causas atribuibles al CONTRATISTA, éste deberá examinar los motivos de ocurrencia, colaborar en la corrección de los errores e informar por escrito a ETB sobre la causa del problema y las recomendaciones de mejora, de forma que los errores presentados no vuelvan a ocurrir.

3.7.1.1 Descuentos Asociado a ANS

La afectación de los indicadores de ANS pactados para el soporte técnico y el mantenimiento correctivo dará como resultado un ajuste porcentual en el pago del valor de la actividad de acuerdo a la siguiente tabla:

TIPO DE SOLICITUD DE SERVICIO	MEDICIÓN DE ANS	DESCUENTO APLICABLE SOBRE EL VALOR MENSUAL DEL SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO
CRITICA	El tiempo de respuesta (TR) sea mayor a 0.5 horas y menor a 1 hora	5%
	El tiempo de mitigación (TM) sea mayor a 2 horas y menor a 4 horas	10 %
	El tiempo de solución (TS) sea mayor a 10 días y menor a 20 días	5%

TIPO DE SOLICITUD DE SERVICIO	MEDICIÓN DE ANS	DESCUENTO APLICABLE SOBRE EL VALOR MENSUAL DEL SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO
INTERMEDIA	El tiempo de respuesta (TR) sea mayor a 1 hora y menor a 4 horas	2.5%
	El tiempo de mitigación (TM) sea mayor a 6 horas y menor a 12 horas	5 %
	El tiempo de solución (TS) sea mayor a 20 días y menor a 40 días	2.5%
LEVE	El tiempo de respuesta (TR) sea mayor a 4 horas y menor a 8 horas	1.5%
	El tiempo de mitigación (TM) sea mayor a 2 días y menor a 4 días	2.5 %
	El tiempo de solución (TS) sea mayor a 30 menor a 60 días	1.5%

Si se excede el valor máximo estipulado en cada caso de la tabla anterior, se considerará como un incumplimiento al contrato y se aplicarán las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.

En todo caso el CONTRATISTA se obliga para con ETB a atender la totalidad de los casos abiertos.

3.8 EXPERIENCIA

ETB requiere que el OFERENTE presente al menos dos certificaciones de contratos ejecutados en Colombia o en el exterior, celebrados con personas jurídicas privadas o públicas de los últimos tres (3) años, contados hasta la fecha límite para la presentación de ofertas, en contratos en los cuales hayan realizado servicios de soporte técnico similares a los requeridos en los presentes términos de referencia.

Las certificaciones de experiencia deberán incluir como mínimo la siguiente información:

- Nombre del CONTRATISTA (En el caso de Consorcio o Unión Temporal nombrar las empresas participantes).
- Objeto, identificación y alcance del contrato (con el detalle suficiente que le permita a ETB validar el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos en el presente numeral).
- Fecha de inicio y finalización del contrato.
- Nombre, cargo, teléfono y dirección de correo electrónico, de la persona que firma la certificación con el fin de verificar la información aportada en las certificaciones.
- Las certificaciones deben ser firmadas por el supervisor del contrato, representante legal de la entidad que emite la certificación, o por la persona autorizada para tal fin.

Adicionalmente, el OFERENTE debe diligenciar el formato Anexo Técnico N° 2 Experiencia del Oferente para entregar con la oferta. Se aclara que este formato es independiente a los certificados de experiencia solicitados.

ETB podrá solicitar precisiones o aclaraciones a la información contenida en dichas certificaciones. Igualmente, ETB se reserva el derecho de verificar la información

suministrada. En caso que ETB verifique que la información suministrada no es veraz, la oferta será descartada.

En caso de consorcios o uniones temporales las certificaciones que presente el OFERENTE deben incluir los porcentajes de participación y las actividades bajo su responsabilidad dentro de la implementación certificada, para ser evaluada en la misma proporción.

En la experiencia directa como CONTRATISTA con ETB, no se requiere anexar certificaciones. Sin embargo, el OFERENTE debe relacionar en el formato denominado “certificación de experiencia” el número de contrato, nombre del supervisor o interventor, valor, objeto, cantidades ejecutadas de acuerdo a los ítems relacionados en tablas de requisitos, y fecha de ejecución.

El idioma de las certificaciones debe ser castellano, certificaciones emitidas en idioma diferente, deberán ser presentadas en su idioma original y traducido oficialmente al castellano.

3.9 CERTIFICACIONES DEL OFERENTE

- 3.9.1 ETB requiere que el OFERENTE adjunte certificación expedida por el FABRICANTE Dell EMC que lo acredite para suministrar soporte técnico para la plataforma de marca Dell objeto de esta invitación.