



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

**RFQ (Request For Quotation)**

Solicitud de cotización

**SERVICIO DE PASARELA DE PAGOS  
ELECTRÓNICOS EN LÍNEA PARA SUS PORTALES  
CORPORATIVOS TRANSACCIONALES Y DE  
CONTENIDOS.**

**BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2018**



## INFORMACIÓN PRELIMINAR

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a ETB revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles proveedores.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente Estudio de Mercado **no** obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB podrá a su entera discreción, terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o Participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo reconocimiento.

El interesado debe tener en cuenta que el presente estudio de mercado puede servir de base para una posterior contratación de los servicios objeto del presente estudio y que en esta fase no se constituye compromiso precontractual ni contractual entre el Participante o Interesado y ETB. Así las cosas, el Estudio de Mercado **no** genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del Estudio de Mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Con los resultados que se originen con ocasión de este Estudio de Mercado, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección. Adicionalmente, dichos resultados constituyen una verificación de la información entregada por el participante a fin de establecer posibles invitados para participar en eventuales procesos de contratación con el objeto mencionado en el primer párrafo del presente documento.

## INFORMACION BASICA INTERESADO

Por favor diligenciar la tabla adjunta, de acuerdo con la información solicitada:

RAZON SOCIAL	NIT	FECHA CONSTITUCION	REP. LEGAL	SOCIOS	DOMICILIO



## **VIGENCIA COTIZACION**

Indicar la vigencia de la cotización presentada

## **ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR**

- Se solicitará las siguientes pólizas: (i) Cumplimiento, por un valor asegurado del 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde el inicio del contrato hasta la liquidación del mismo (ii) Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones labores, por un valor asegurado del 5% del precio del contrato, vigente desde el inicio del contrato hasta la terminación del contrato y tres años más y (iii) Calidad y correcto funcionamiento de bienes, por un valor asegurado del 20% del precio del contrato.
- Adicionalmente, el interesado deberá considerar incluir como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden vigentes y que ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.
- EL INTERESADO deberá considerar incluir como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden vigentes y que ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.
- EL INTERESADO deberá considerar que ante un posible contrato que surja como resultado de un proceso formal de contratación, su vigencia podrá ser de dos (02) o tres (03) años, donde ETB pagará cada 12 meses anticipados el licenciamiento y soporte de fábrica para el primer año, con la TRM de radicación de la factura y, para los siguientes años, con la TRM del día en que finaliza la vigencia anterior de licenciamiento. El hardware y software serán pagados después de implementados en producción. El soporte técnico local será pagado de manera mensual en función al cumplimiento de los ANS e iniciando el mes uno (01), al entrar a producción la solución en paralelo al inicio de la fase de estabilización.

## **FORMA DE PAGO**

Son pagos mensuales, de acuerdo con el número de transacciones cursada por la pasarela de pagos del mes inmediatamente anterior y se harán efectivos a los cuarenta y cinco (45) días calendario una vez radicada la factura en cuentas por pagar con el acta recibo a satisfacción por parte del Supervisor.



## MONEDAD DE COTIZACION

Se solicita al interesado presente su cotización en COP\$, para bienes nacionales.

Se considera un IVA del 19%

## FORMATO DE COTIZACION

Se adjunta formato de cotización, de acuerdo con los escenarios planteados en el presente documento

## DOCUMENTOS REQUERIDOS

Para el análisis de las propuestas, deberán ser entregados los siguientes documentos en formato digital, en archivo comprimido (si la información supera los 10 MB, remitir información en diferentes archivos con un tamaño máximo de 10 MB):

- a. Respuestas RFQ: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFQ en formato PDF, enmarcada en los lineamientos que ETB espera para su recopilación. Se solicita dar respuesta punto a punto a cada uno de los requerimientos indicado si CUMPLE o no CUMPLE, con los comentarios o aclaraciones que se consideren pertinentes.
- b. ETB espera que el interesado entregue la cotización en formato EXCEL y PDF. Es necesario indicar que la presentación técnica deberá coincidir con la cotización de precios, es decir, esta deberá contemplar cada uno de los componentes

## CALENDARIO DE EVENTOS

EVENTO	FECHA
1. Publicación del RFQ	14 de noviembre de 2018



EVENTO	FECHA
2. Última fecha para la recepción de preguntas	Hasta el 20 de noviembre de 2018
3. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración.	Hasta el 22 de noviembre de 2018
4. Última fecha para entrega de las propuestas	26 de noviembre de 2018

Las propuestas de los interesados, deberán presentarse el día 26 de noviembre de 2018, a las 9:00 horas código de comercio (9:00 a 9:59), al correo electrónico david.cortesf@etb.com.

Las inquietudes y preguntas pueden formularse a través de la cuenta de correo: david.cortesf@etb.com.co, el cual es el único canal autorizado.



## **1. OBJETO**

La **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP**, en adelante **ETB**, atendiendo los intereses de su estrategia digital, está interesada en ccontratar el servicio de pasarela de pagos electrónicos en línea para sus portales corporativos transaccionales y de contenidos, que entre otros permita (i) las ventas de líneas y terminales, (ii) recargas, (iii) pago de factura, (iii) bolsas, tanto por portal como en App y cualquier otro servicio o producto que ETB requiera.

## **2. Alcance**

El alcance del presente estudio de mercado contempla la recepción de información relativa a lo siguiente:

Esta debe ser una solución integral de pagos en línea, que permita facilitar y agilizar los procesos de venta y recaudo electrónico, sin necesidad de incurrir en grandes inversiones ni desarrollos tecnológicos. Con esto, poder contar con soluciones tecnológicas de alto nivel, que permitan a ETB ofrecer a sus clientes cada vez mejores niveles de servicio y mayores facilidades, al implementar una amplia variedad de alternativas de pagos electrónicos seguros y fáciles de manejar.

Se requiere que EL INTERESADO cuente con un sistema que permita realizar integraciones con las páginas web de ETB y con sus sistemas internos de facturación y ventas, entre otros, por diversos mecanismos y tecnologías. Dicho sistema de igual forma, debe contar con un módulo administrativo que permita administrar y hacer seguimiento a las transacciones.

## **3. CONDICIONES GENERALES PARA PRESENTAR COTIZACION**

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

## **4. REQUERIMIENTOS TECNICOS**

### **4.1 CONDICIONES GENERALES**

EL INTERESADO debe realizar la integración con los sistemas y página web de ETB por medio de web services (WS), POST, redirect a páginas del INTERESADO, u otros medios que sean idóneos para poder realizar los pagos y tener respuesta en línea del estado de los mismo, entregando los siguientes componentes:

#### **4.1.1. Botón de Pagos**

Implementación de un Botón de Pagos en la página web de ETB, que permitirá a los clientes realizar el pago en línea de los bienes o servicio que está visualizando y eligiendo en la página web y el pago de facturas. El sistema del INTERESADO debe procesar el pago electrónico y



retornar en línea la respuesta del resultado/estado del pago a ETB, con el fin de actualizar la página web y sus sistemas internos y mostrar al cliente la información pertinente de la transacción.

#### 4.1.2. Múltiples Medios de Pago

El sistema del INTERESADO debe permitir a ETB la posibilidad de recibir pagos por diversos medios: PSE (débito en línea a cuentas corrientes y de ahorros utilizando el sistema desarrollado por ACH COLOMBIA), Tarjetas de Crédito (nacionales e internacionales), y opciones de pago en efectivo, tales como pagos en sucursales bancarias, entidades como Baloto, Efecty CB entre otros. Todo esto por medio de conexiones seguras con las redes de tarjeta de crédito Credibanco VISA, Redeban Master Card y PSE ([www.pse.com.co](http://www.pse.com.co)), permitiendo de esta forma que los clientes de ETB puedan realizar pagos no presenciales en tiempo real con las diferentes franquicias existentes, entre las que se encuentra VISA, Master Card, American Express, Diners, Credencial Visa, y débitos a cuentas de ahorro y cuentas corrientes de los bancos de la red de ACH (todos los bancos nacionales [www.pse.com.co/entidades.htm](http://www.pse.com.co/entidades.htm)).

EL INTERESADO debe garantizar el cumplimiento de todas las normas PCI PSS establecidas para transacciones bancarias por medios no presenciales y canales digitales.

De igual forma, se debe tener la posibilidad que los clientes de ETB puedan realizar pagos en efectivo a través de consignaciones con código de barras en bancos nacionales, pagos con Tarjetas verified by Visa y en efectivo en puntos Baloto, Efecty y otros en el momento en que ETB lo requiera implementar y garantizar la disponibilidad de consulta en línea del estado de estas transacciones para la actualización de los portales de ETB y a los clientes.- EL INTERESADO debe garantizar que toda la información de los recaudos realizados por todos los medios que dispone en la pasarela de pagos y que sean utilizados por los clientes de ETB, se encuentra disponible en línea para actualización de los sitios web e información a nuestros clientes.

Proceso de Pago por los diferentes Medios de Pago:

a. Botón de Pagos PSE

El pago utilizando el Botón de Pagos PSE debe seguir el siguiente procedimiento:

A través de Internet el usuario pagador ingresa a la página Web de ETB y realiza el proceso de selección de los artículos o servicios a adquirir. Una vez finalizado este proceso, la página web calcula el valor total a pagar y el sistema direcciona al cliente a la pasarela segura del INTERESADO, donde éste podrá visualizar todas las opciones de pago ofrecidas por ETB, y podrá dar click en el botón de pagos de PSE. En ese momento se despliega la lista de las Entidades Financieras desde las cuales se pueden debitar los recursos de los clientes para realizar el pago.

Una vez seleccionada la Entidad Financiera desde la que se desea efectuar el pago el sistema PSE lleva al cliente al sitio transaccional en Internet de la Entidad Financiera seleccionada. Ya en el sitio de la Entidad Financiera, el cliente se autentica con la información requerida por ésta, que a su vez verifica la identidad del cliente y procede a la aprobación o rechazo del pago de acuerdo con los fondos disponibles en la cuenta del cliente. Por último, el usuario pagador es direccionado de vuelta al sitio de ETB donde se inició el pago, en donde se le presenta el resultado de la transacción y obtiene la información sobre la confirmación de su pago, cerrando así el ciclo de pago.



b. Tarjetas de Crédito

A través de Internet el cliente pagador ingresa a la página Web de ETB y realiza el proceso de selección de los artículos o servicios a adquirir. Una vez finalizado este proceso, la página web calcula el valor total a pagar y el sistema direcciona al cliente a la pasarela segura del INTERESADO, donde éste podrá visualizar todas las opciones de pago ofrecidas por ETB y seleccionar la franquicia de tarjeta de crédito con la que desea realizar el pago. En ese momento se despliega un formulario para la inclusión de los datos de la tarjeta de crédito, el cliente ingresa los datos solicitados, el sistema del INTERESADO captura de manera segura dicha información, la valida por medio del sistema antifraude, y procede a enviar la autorización del pago a la entidad financiera encargada. Una vez realizado el pago, el cliente es direccionado nuevamente al sitio de ETB donde se realizó el pago, conoce el resultado de la transacción y obtiene la información sobre la confirmación de su pago, cerrando así el ciclo de pago.

c. Soporte y Servicio al Cliente

EL INTERESADO debe contar con mecanismos soporte a fallas. Debe disponer de un grupo de Soporte y Servicio al Cliente encargado de brindar apoyo, asesorar y dar soporte en las transacciones antes, durante y después, en un horario de domingo a domingo de 6:00 am a 10 pm. Para esto, debe contar con los siguientes canales para la recepción de los casos con problemas de la plataforma y atención de los clientes de ETB:

- Correo electrónico
- Sistema de soporte al cliente automatizado (Ticket System)
- Telefónico
- Sistema de Chat EL INTERESADO debe poner a disposición un grupo de trabajo idóneo para el soporte a ETB, con el fin de lograr los procesos de implementación, pruebas, certificaciones y puesta en marcha de los servicios de la plataforma del INTERESADO y la integración que se realice. EL INTERESADO deberá prestar Soporte y Asesoría técnica manera permanente. En caso de realizar algún cambio en su página web, necesitar una modificación en el sistema de recaudos, o incluir nuevos servicios, EL INTERESADO ofrecerá a ETB el acompañamiento necesario para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

d. Sistema Antifraude

Con el fin de minimizar el riesgo de pérdidas por fraudes EL INTERESADO debe contar con un sistema antifraude de última generación que permita monitorear las transacciones en tiempo real, reduciendo significativamente las pérdidas por fraude y agilizando los procesos de monitoreo y validación de transacciones. Dicho sistema, debe estar en capacidad de ser parametrizado con reglas y variables específicas del negocio de ETB, manejo de listas negras y listas blancas, conexión con los sistemas de las centrales de riesgo colombianas CIFIN ([www.cifin.org.co](http://www.cifin.org.co)) y DataCredito ([www.datacredito.com](http://www.datacredito.com)).

e. Altos Niveles de Seguridad y Estabilidad





EL INTERESADO deberá garantizar altos niveles de seguridad y estabilidad de sus sistemas y servidores, los cuales deben estar alojados en una data center de primer nivel y soportados bajo los más altos estándares de seguridad gerenciada e infraestructura tecnológica, asegurando una estabilidad del 99.0%.

Debe contar con certificados de seguridad SSL (Secure Sockets [ayer) de alto reconocimiento internacional con VeriSing ([www.verising.com](http://www.verising.com)) y nacional con Certicamara ([www.certicamara.com](http://www.certicamara.com)) y hacer uso de firmas digitales en el proceso de redireccionamiento del usuario desde la página de ETB a su plataforma.

f. Seguimiento y Conciliación

EL INTERESADO debe contar y colocar a disposición de ETB lo necesario para la consulta del estado de una transacción, sus detalles y la posibilidad de exportar archivos en diferentes formatos, entre ellos formatos asobancaria, con el objetivo de cruzar la información con los otros sistemas de información que maneje ETB (software contable y reportes bancarios. Por medio de la consulta de información que implemente EL INTERESADO, se debe tener la posibilidad de administrar y confrontar de manera ágil y efectiva la información financiera recibida de parte de las entidades financieras con las transacciones realizadas por la plataforma implementada en la página web de ETB.

El contratista debe suministrar servicios que permitan de manera programática a nuestras aplicaciones, sin intervención manual, determinar el estado de una transacción específica, listar transacciones aprobadas con error en la confirmación del pago en un rango de tiempo, listar las órdenes aprobadas y sus montos en un periodo de tiempo e invocar el reenvío de confirmaciones para ordenes específicas.

g. Manejo de Perfiles de acceso a la plataforma de Administración

El sistema del INTERESADO debe permitir la asignación de diferentes perfiles de acceso a la plataforma de administración para mantener los protocolos de procesos y manejo de información. En estos se debe contar con perfiles operativos, consulta, contables y administrativos.

h. Personalización de los sitios de pagos

EL INTERESADO debe tener la posibilidad, de acuerdo con el manual de marca de ETB incorporar los colores, imágenes y textos que desee en la pasarela de pagos en la que sus clientes realizaran los pagos electrónicos.

i. Monedas e idiomas

**La plataforma del INTERESADO debe tener la opción de enviar las transacciones en Dólares Americanos, Euros y Pesos Colombianos y permitir que los sitios de pago se presenten en inglés, francés y español.**

j. Entrenamiento



ETB recibirá Entrenamiento y soporte permanente de parte del INTERESADO para el manejo y administración de la plataforma y sistema entregados, así como de las demás herramientas y servicios mencionados anteriormente. Estas capacitaciones no tienen costo alguno para ETB. Así mismo, EL INTERESADO entregará a ETB la posibilidad de realizar capacitaciones a sus clientes acerca de cómo realizar los pagos por medios electrónicos y los beneficios de las tecnologías online.

EL INTERESADO pondrá a disposición de ETB asesoría continua en temas de Comercio Electrónico, en cuanto a las mejores prácticas y estrategias para utilizar internet como medio eficiente, seguro y efectivo de recaudo y/o pago; lo anterior por medio de los mecanismos que EL INTERESADO disponga, tales como: seminarios, conferencias, charlas, entre otros.

#### **4.1.3. Implementación de la integración**

EL INTERESADO debe disponer de todas las herramientas y sistemas necesarios para poder realizar la integración de su plataforma con la página web de ETB, brindando el apoyo y soporte necesarios, de acuerdo a las especificaciones del numeral 2 de este documento.

Para esto ETB dispondrá de los recursos informáticos necesarios para lograr esta implementación.

Para las páginas de pago, por compatibilidad con las implementaciones, la inclusión de botones que redirijan a otras aplicaciones para completar el pago debe ser opcional (caso app de PSE en dispositivos móviles).

#### **4.1.4. Evaluación del servicio prestado**

Para la recepción a satisfacción se realizarán pruebas de aceptación de la funcionalidad y operatividad de las transacciones requeridas en este documento, el cual será insumo para la radicación de la factura correspondiente a la implementación, integración y puesta en funcionamiento de la pasarela de pagos en la página web de ETB.

ETB como parte de su sistema de gestión de contratación realizará periódicamente una evaluación al desempeño al INTERESADO, teniendo en cuenta los diferentes conceptos que hacen parte del contrato.

#### **4.1.5. ANS**

EL INTERESADO debe cumplir con la entrega de la implementación, integración y puesta en funcionamiento de la pasarela de pagos, a más tardar 30 días calendario a partir de la orden de inicio por parte de ETB. Se considera incumplido el indicador para cada entrega después de dos días hábiles de atraso.

**FIN DEL DOCUMENTO**