



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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10393041

OBJETO

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN,
CONFIGURACIÓN, E INGENIERÍA DE LA INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD
INFORMÁTICA ASOCIADA A LA PROTECCIÓN DEL NODO ISP, DATACENTER Y
SEGURIDAD CENTRALIZADA**

BOGOTÁ D.C; NOVIEMBRE 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 *“la prestación de servicios de administración, operación, configuración, e ingeniería de la infraestructura de seguridad informática asociada a la protección del nodo ISP, Datacenter y seguridad centralizada, de conformidad con las estipulaciones contenidas en el presente documento y el Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página www.etb.com.co.”*

El contrato se ejecutará mediante ordenes de servicio cursadas por ETB, quien no se obliga con una cantidad mínima ni máxima, las cantidades informadas son estimadas de acuerdo con la estimación de las necesidades, las cuales serán utilizadas para la ponderación de oferta, y durante la ejecución del contrato pueden aumentar o disminuir; por tanto, el precio del contrato será un cupo estimado de recursos, el cual puede o no agotarse. El oferente, con la presentación de la oferta acepta las condiciones y renuncia a efectuar reclamación como resultado de la ejecución contractual.

NO SE ACEPTA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS PARCIALES.

Los presentes términos de referencia no tienen valor y 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. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma proyectado para el presente proceso de invitación es el siguiente, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.20 de los presentes términos de referencia:

ACTUACIÓN	FECHA
Remisión de los términos de referencia.	19 de noviembre de 2018
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia. (4 días)	Hasta el 23 de noviembre de 2018
Plazo para dar respuestas a preguntas formuladas. (3 días)	Hasta el 28 de noviembre de 2018
Fecha y hora para presentación de ofertas (5 días)	05 de diciembre de 2018, a las 10 horas, en los términos del artículo 829 del código de comercio.
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB. (5 días)	Hasta el 12 de diciembre de 2018
Plazo de negociación. (8 días)	Hasta el 24 de diciembre de 2018
Adjudicación. (8 días)	Hasta el 08 de enero de 2019
Elaboración de la minuta. (4 días)	Hasta el 14 de enero de 2019
Suscripción del contrato ETB. (2 días)	Hasta el 16 de enero de 2019
Suscripción contrato proveedor. (2 días)	Hasta el 18 de enero de 2019

1.4. ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Podrán requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de éste 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 **cuatro (4)** días hábiles siguientes a la fecha publicación en la página [www. Etb.com.co](http://www.Etb.com.co)

ETB dará respuesta a las solicitudes recibidas dentro de los **tres (3)** días hábiles siguientes al vencimiento de la etapa anterior. Dichas respuestas serán publicadas en la página www.etb.com.co

Las modificaciones a los términos de referencia se expedirán mediante adenda y serán publicadas en la página www.etb.com.co

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.

1.5. 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 deberá diligenciar el Formato “Datos básicos proveedor Nacional” o “Datos básicos Proveedor Extranjero” que se adjunta como **Anexo No. 2** del presente capítulo, **anexo que no podrá ser modificado por el oferente. Únicamente se deben**

diligenciar los campos solicitados

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.

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.

1.6. 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, 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, como parte de aspectos subsanables. 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.

No se acepta la presentación de ofertas por parte de una misma persona jurídica, ya sea a título individual, o que pertenezca al mismo grupo empresarial, o que sea

parte de unión temporal o consorcio; en el caso que una misma persona jurídica presente más de una oferta para el grupo respectivo, ya sea a título individual o como miembro de un consorcio o unión temporal, o que pertenezca al mismo grupo empresarial, 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.

1.7. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El oferente debe constituir y entregar con la oferta garantía de seriedad de oferta, 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 el veinte por el veinte (20%) del valor de la oferta, antes de IVA. **(ii)** De acuerdo con los anexos financieros, según aplique, si la moneda de cotización es en dólares debe constituirse en dólares;**(iii)** si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, debe constituirse parte en pesos y parte en dólares.
- 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) Modalidad: Sancionatoria.
- h) Término de la póliza: 3 meses a partir de la fecha de 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) Se deberá anexar original del recibo de pago o certificación de pago de las primas respectivas.
- k) Se deberá anexar el contrato de seguro de la póliza de seriedad de oferta, esto es el clausulado.

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 póliza el oferente deberá constituir una póliza por el veinte por el veinte (20%) del valor de la oferta, antes de IVA. **(ii)** De acuerdo con los anexos financieros, según aplique, si la moneda de

cotización es en dólares debe constituirse en dólares;(iii) si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, debe constituirse parte en pesos y parte en dólares. (i) Si la moneda de cotización es pesos debe constituirse en pesos; (ii) si la moneda de cotización es en dólares debe constituirse en dólares;(iii) si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, debe constituirse parte en pesos y parte en dólares.

- 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 I 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. Término de la garantía: Tres (3) meses a partir de la fecha de 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 2 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación en tal sentido. Si no se atiende el requerimiento, la oferta será descartada.

1.8. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Los oferentes deberán tener en cuenta que **es parte del estudio jurídico de las ofertas, la revisión y verificación de los documentos que acreditan la existencia, objeto, capacidad y representación legal de la sociedad**, razón por la cual deberán adjuntarlos a la oferta.

Para el efecto, 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 acreditar que:

- a) El objeto social le permite presentar la oferta y celebrar el contrato.
- b) La duración de la sociedad contada a partir de la fecha del recibo de ofertas del presente proceso de invitación, no puede ser inferior al plazo de ejecución del contrato y 1 año más. Si fuere inferior, esa circunstancia se podrá subsanar dentro del plazo que ETB indique.
- c) La sociedad actúa a través de un representante legal o apoderado debidamente facultado para actuar en su nombre y representación y para comprometerla 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 aportar con la oferta la autorización o documento correspondiente del órgano social que lo faculta.

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.

Como requisito para celebrar el contrato, el contratista sociedad extranjera debe constituir apoderado para que la represente judicial y extrajudicialmente, hasta el plazo previsto para la liquidación del contrato.

Las personas naturales extranjeras del contratista, deberán cumplir con todos los requisitos de migración de acuerdo con la legislación colombiana, y adjuntar fotocopia del documento de identificación del país de origen, pasaporte y VISA ampliados al 150%, acompañado de hoja de vida donde se certifique experiencia relacionada y se adjunte fotocopia de tarjeta profesional en los casos donde aplique, debidamente traducidos oficialmente al español y legalizados (consularizados o apostillados) de conformidad con la legislación vigente.

En el caso de entrada al País para trabajar en Colombia, el extranjero deberá acreditar:

La visa otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, que le permita desarrollar la actividad, ocupación u oficio autorizado en la misma.

la Cédula de Extranjería cuando esté obligado a tramitarla (Visa con vigencia superior a tres (3) meses).

Informar por escrito a Migración Colombia sobre requisitos y dentro de los plazos exigidos por ésta entidad.

1.8.1. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS

Teniendo en cuenta que el suministro se realiza en el territorio colombiano, se debe observar lo siguiente:

- a) El oferente sociedad colombiana debe aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de recibo de presentación de ofertas, y en caso que el representante legal o apoderado tenga limitaciones se debe aportar la autorización del órgano social competente;
- b) El oferente sociedad extranjera que tenga establecida la sucursal en Colombia bajo las normas del artículo 263 del código de comercio Colombiano y las demás normas legales vigentes concordantes, deberá aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, expedido con treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de recibo de presentación de ofertas, y en caso que el representante legal o apoderado tenga limitaciones se debe aportar la autorización del órgano social competente;

- c) El oferente sociedad extranjera que no tenga establecida sucursal en Colombia debe acreditar su existencia y representación legal con los documentos idóneos expedidos por la autoridad competente en el país de su domicilio, en los que conste la existencia, el objeto, la vigencia y representante legal de la sociedad. En caso que el representante legal o apoderado tenga limitaciones se deberá aportar la autorización del órgano social competente. Con la presentación de la oferta se obliga a establecer la sucursal en Colombia dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la comunicación de adjudicación, de conformidad con lo previsto en el artículo 263 del Código de Comercio Colombiano y las demás normas legales vigentes concordantes, debido a que según la legislación colombiana es requerida para ejecutar el contrato. La presentación de la sucursal en los términos del artículo 263 del código de comercio será requisito suscribir y por ende ejecutar el contrato y su incumplimiento dará lugar a aplicar la póliza de seriedad de la oferta.

El oferente que presente documentos otorgados en el exterior deberá aportarlos **“debidamente apostillados (convención de la haya de 5 de octubre de 1991) o consularizados en el país de origen o en el país vecino (cónsul colombiano)”**, con el fin de que tales documentos tengan idéntica fuerza y valor legal dentro del territorio colombiano, y adicionalmente ser traducidos oficialmente al castellano, esto es traductor oficial inscrito en el Ministerio de Relaciones Exteriores. **El apostille o consularización deben aportarse en original.**

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

1.8.2. OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN

ETB acepta la presentación de ofertas en consorcio, unión temporal o cualquier otra clase de asociación, para lo cual deberá tener en cuenta 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, acorde con las obligaciones o actividades a cargo de cada uno de los asociados.
 - 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, ejecución y liquidación 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 registrarán 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 1.5 de inscripción de proveedores para su respectiva inscripción de forma previa a la suscripción del contrato.
- e) Si un integrante de la unión temporal es sociedad extranjera deberá establecer sucursal en Colombia dentro de los quince (15) días calendario siguiente a la comunicación de adjudicación, de conformidad con lo previsto en el artículo 263 del Código de Comercio Colombiano y las demás normas legales vigentes concordantes, debido a que según la legislación colombiana es requerida para ejecutar el contrato.
- f) **La garantía de seriedad de oferta debe ser tomada por todas y cada una de las personas que integran la asociación e indicar el porcentaje que de acuerdo con la participación.**

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 05 de diciembre de 2018, a las 10 horas en los términos del artículo 829 del Código de Comercio. PARÁGRAFO PRIMERO:** el interesado en presentar propuesta debe tener en cuenta que por políticas de seguridad la Empresa cuenta con controles de ingreso por tanto el mismo no es inmediato, por lo que debe prever el tiempo que dura el procedimiento de registro de ingreso al edificio para acceder a la oficina donde se encuentra ubicada la Gerencia, y así cumplir con la hora establecida para la entrega de propuestas establecida

La Gerencia de Abastecimiento dejará constancia del recibo de ofertas con los siguientes datos:

- Número y objeto de la invitación;
- Fecha y hora de recibo de cada una de las ofertas;
- Nombre del o los oferentes
- Firma del oferente
- Observaciones, si aplica

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 presentada en medio físico.

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.

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 a cada oferente vía correo electrónico, las aclaraciones y explicaciones que estime necesarias, **sin que haya lugar a que éste pueda mejorar las condiciones de su oferta.**

El oferente deberá responder dentro los **dos (2) días hábiles siguientes** al recibo de la comunicación en tal sentido, 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 mejorar la oferta.

1.11. PROPUESTAS ALTERNATIVAS

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

La propuesta alternativa adicional a la propuesta básica no será considerada 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 objeto social no le permita presentar la oferta y celebrar el contrato
- c) 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.
- d) Cuando el oferente no subsane los documentos dentro del plazo señalado para tal efecto.
- e) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- f) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación, o cuando cumpla parcialmente.
- g) Por falta de veracidad de la información suministrada por el Oferente.
- h) 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 No. 1 del presente capítulo, 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. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DE 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.

1.15. 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 (...)"

1.16. 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. Con la presentación de la oferta, se entiende que de que el oferente estudió y analizó todas las estipulaciones de los términos de referencia, incluidos los anexos, que comprendió las aclaraciones realizadas a las observaciones que se hayan formulado.

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.

1.17. NEGOCIACIÓN

Con **todos** los oferentes cuya oferta haya resultado hábil, luego del estudio jurídico, económico y técnico, ETB podrá adelantar una etapa de negociación dentro de los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento de la etapa de evaluación de ofertas, con el propósito de obtener ventajas económicas o competitivas. El mecanismo de negociación será definido por la Gerencia de Abastecimiento de ETB, quien ha manifestado que podrá o no hacer uso de la oferta mínima combinada, o informar el precio base de ofertas, según el análisis que realice dicha área. El plazo se distribuye así: **(i) cinco (5) días hábiles para efectuar la negociación y recibir las contraofertas; y (ii) 3 días hábiles para realizar estudio económico de las contraofertas.**

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

No se admitirán contraofertas que contengan precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor total de oferta fuere inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o contraoferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta.

El líder del Equipo de Compras de la Gerencia de Abastecimiento dejará constancia de las contraofertas recibidas, con el nombre del oferente, fecha y hora de recibo y las remitirá para el respectivo estudio al Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera.

(ii) Conformación dinámica de ofertas, la cual se desarrollará dentro del plazo establecido en el presente numeral con sujeción lo previsto en el artículo 22 del Manual de Contratación de ETB, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiendo 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 pueda 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.

Las condiciones técnicas ofertadas con base en los términos de referencia se deben mantener inmodificables.

En caso de empate, se solicitará a los oferentes empatados una nueva contraoferta, o nueva postura, según aplique. En caso de que el empate persista, se preferirá a la oferta que haya obtenido en mayor puntaje técnico de acuerdo con la ponderación definida.

1.18. ADJUDICACIÓN

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, se podrá efectuar dentro de los **ocho (8) días hábiles** siguientes a la etapa de negociación si a ésta hubo lugar, o del estudio de ofertas.

La adjudicación se realizará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje sumados el técnico y el económico, de acuerdo con la ponderación de ofertas definida en el capítulo técnico y financiero.

La decisión de la adjudicación, de acuerdo con el resultado de la ponderación de ofertas, será publicada en la página www.etb.com.co, dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación de adjudicación en la Gerencia de Abastecimiento.

1.19. ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Si el adjudicatario del contrato es una sociedad Colombiana, deberá suscribirse dentro de los **ocho (8) días hábiles** a partir del 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 del contrato: 4 días hábiles a partir del recibo por parte del Equipo Jurídico en el Sistema de Gestión Contractual, **(ii)** Para firma por parte del apoderado de ETB, 2 días hábiles siguiente a la elaboración **(iii)** Para su suscripción por parte del contratista, 2 días hábiles siguiente al recibo de la comunicación que le curse la Gerencia Abastecimiento de ETB.

Si el adjudicatario del contrato es una sociedad extranjera o sociedad Colombiana, que se asocie para presentar oferta con una sociedad extranjera que deba establecer sucursal en Colombia de conformidad deberá suscribirse dentro de los **(23) 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)** 15 días hábiles para el establecimiento de la sucursal : **(ii)** 2 días hábiles para la elaboración del contrato a partir del recibo por parte del Equipo Jurídico en el Sistema de Gestión Contractual, **(iii)** 2 días hábiles siguiente a la elaboración para firma por parte del apoderado de ETB, **(iv)** 2 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato por parte del apoderado de ETB para firma por parte del contratista.

1.20. 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.

1.21. CONDICIONES CONTRACTUALES

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

1.21.1. 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 las garantías contractuales exigidas, o hasta que se agoten los recursos, lo primero que ocurra. **PARÁGRAFO:** de conformidad con lo previsto en el numeral 3.4 del capítulo técnico, el plazo de entrega de los bienes es de 45 días calendario siguientes a la formulación del pedido, por parte del supervisor del contrato, cuyo sitio de entrega es en Bogotá puestos en funcionamiento y listos para operar.

1.21.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES

El Contratista deberá amparar los siguientes riesgos, aplicables

- (i) **CUMPLIMIENTO:** por un valor asegurado del 30% del precio estimado del contrato, antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo.
- (ii) **SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** por un valor asegurado equivalente al 5% del precio estimado del contrato, antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del mismo y tres años más.
- (iii) **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** por un valor asegurado del 15% del precio estimado del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato y hasta la liquidación del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que pueda iniciar ETB por los perjuicios que no estén cubiertos con el porcentaje definido. **PARÁGRAFO:** El contratista puede presentar el certificado de cobertura de la póliza de RCE, que actualmente tiene el contratista en el giro normal de sus operaciones, donde ETB esté incluido en virtud del contrato suscrito y se pueda verificar lo exigido en el presente numeral.
- (iv) **CALIDAD DEL SERVICIO:** por un valor asegurado del 20% del precio estimado del contrato, antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante su ejecución y seis meses más

De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación” emitidas por la Vicepresidencia Financiera y Administrativa de ETB, en atención a la magnitud de los riesgos 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. Resultado de lo anterior, la Vicepresidencia Financiera y Administrativa de ETB ha

suscrito convenios en virtud de los cuales los contratistas que suscriban contratos con ETB, 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 la aseguradora que hacen parte del convenio, dentro de los tres (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 con el Equipo de Seguros de la Vicepresidencia Financiera de ETB. Dentro de los dos (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 dos (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, el área de Seguros de ETB, lo autorizará para que constituya ras pólizas de seguros con 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. Para tal fin, el contratista dispondrá de tres (3) días hábiles, a partir de la comunicación del supervisor, plazo en el cual deberá realizar la entrega a ETB de los documentos, con el fin de realizar el estudio y aprobación correspondiente. En el evento en que sea necesario realizar cualquier subsanación de la póliza, el área de seguros a través del supervisor del contrato, informará el plazo establecido para tal fin.

En el evento de prórroga o adición del contrato, el contratista debe prorrogar la vigencia de las garantías constituidas y/o adicionar el precio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del acuerdo firmado. En todo caso, se deberán reponer los valores asegurados cuando éstos se vean afectados por razón de siniestros. dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al del respectivo acuerdo.

1.21.3. MULTAS

Si hay retardo o mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones, pagará el contratista una multa equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida, por cada semana de atraso, o proporcional por por fracción. En todo caso, el valor total de las multas no excederá el 20% del valor total del contrato. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

ETB podrá descontar el valor de las multas de las sumas que le adeude al contratista 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.

1.21.4. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones del contratista, el contratista se obliga a pagarle a ETB a título de cláusula penal compensatoria el 20% del valor del contrato. La pena no exime al proveedor del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje.

ETB podrá descontar el valor de la cláusula penal pecuniaria de las sumas que le adeude al contratista 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.

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

1.21.6. 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 inicio del contrato, y para el trámite de las actas de recibo de los servicios, el CONTRATISTA deberá presentar ante el supervisor del contrato, 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.

1.21.7. 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.**

1.21.8. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá darse por terminado por las causales legales o por las siguientes: **(i)** por mutuo acuerdo. **(ii)** anticipadamente por ETB, en cualquier tiempo, dando aviso al CONTRATISTA con una antelación mínima de 30 días calendario. **(iii)** de manera anticipada por ETB, en cualquier tiempo cuando ETB evidencie que el contratista ha sido incluido dentro de las listas restrictivas vinculantes o no vinculantes nacionales o extranjeras. **PARÁGRAFO:** en todo caso, la terminación anticipada del contrato no da lugar a indemnización alguna por parte de ETB, en este caso, sólo se pagarán las sumas correspondientes bienes recibidos a satisfacción de ETB, o las solicitudes de pedido que se hayan formulado y que se encuentren en curso.

1.21.9. 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.

PARÁGRAFO PRIMERO: 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: 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”.

1.21.10. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE GESTIÓN AMBIENTAL

El CONTRATISTA deberá dar estricto cumplimiento a las normas legales vigentes sobre gestión ambiental en lo que se requiera y obligue de acuerdo con el objeto contratado. 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 el caso que se requiera por el objeto contratado, 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.

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.

1.21.11. 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.

1.21.12. PROTECCIÓN AL DERECHO DE HABEAS DATA

Cuando para la debida ejecución del contrato, el contratista deba acceder, consultar, almacenar y/o administrar bases de datos de ETB que contengan información personal de sus clientes, proveedores, trabajadores, contratistas o accionistas, entre otros, previos los permisos concedidos para el efecto, el contratista se obliga a disponer los medios necesarios para observar, cumplir e instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo sobre 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 Ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, la Resolución 3066 de 2011 de la CRC y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada la aceptación del proponente, en caso de resultar adjudicatario, de adherirse a la política de seguridad que tiene adoptada ETB para el manejo de su información y la de manejo de datos de terceros, la cual se obliga a conocer y cumplir, así como a 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 consecuencia, el contratista debe entender y aceptar que a partir del momento en que ETB le suministre cualquier base en donde reposen datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores, contratistas o accionistas, entre otros, asume la calidad de encargado de su tratamiento y en consecuencia solo hará uso de los datos para las finalidades establecidas al momento de su entrega. En tal sentido, se obliga a cumplir con las disposiciones que en relación con la protección de datos personales se encuentran consagradas en la Ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, la Resolución 3066 de 2011 de la CRC y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.”

1.21.13. 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

1.21.14. 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.

1.21.15. CESIÓN DEL CONTRATO

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

1.21.16. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

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

1.21.17. DOMICILIO

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

CAPITULO II

Teniendo en cuenta que el contrato se ejecutará mediante la administración de un cupo de recursos económicos, las siguientes son las condiciones financieras que regirán al presente proceso, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

2. ESQUEMA DE COTIZACION DE LOS PRECIOS

Los servicios objeto de la presente contratación deberán ser cotizados bajo el sistema de precios unitarios fijos, entendiéndose como tal que los precios unitarios pactados inicialmente permanecerán fijos durante el primer año de ejecución del contrato. Para el segundo año, estos precios serán objeto de revisión, producto de lo cual podrán aumentar, mantenerse o disminuir; en el primer caso, el tope máximo de reajuste permitido será el Índice de precios al consumidor para la República de Colombia, certificado por el DANE, para el año inmediatamente anterior.

El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los servicios solicitados en los anexos de cotización. En el evento de no hacerlo su oferta será descartada.

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

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

2.1. VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la propuesta el oferente deberá diligenciar en su totalidad el Anexo N° 1- Cuadro Resumen del Valor estimado de la Oferta

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

NOTA 2: El anexo financiero deberá ser suministrado tanto en forma impresa como en medio digital, en archivo formulado, es decir no solo deberán contener datos sino fórmulas en los casos en que éstas sean utilizadas. De presentarse discrepancia entre la información suministrada en medio físico (papel) y la entregada en medio magnético, prevalecerá la suministrada en medio físico.

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

2.2. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

El valor de la oferta deberá incluir todas las obras civiles, elementos y servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación. Todos los costos, gastos, honorarios y demás egresos que sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, deberán quedar incluidos en

su oferta económica, previo análisis que efectúe el oferente por su cuenta y riesgo, de manera que aquellos costos, gastos, honorarios y demás egresos no previstos en la oferta, no serán asumidos por ETB, ni cargados a ésta de forma alguna.

2.3. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

2.3.1. 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.

2.3.2. 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.

2.3.3. 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.

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

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

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

- **Oferente Proveedor Nacional**

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

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

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

2.3.6. RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE

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

2.3.7. 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.

2.3.8. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN A SUCURSAL EXTRANJERA

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

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

2.3.9. FACTURACIÓN PARA CONTRATISTAS EN CONSORCIO, UNIÓN TEMPORAL O CUALQUIER FORMA DE ASOCIACIÓN

En el evento en que la oferta sea presentada bajo la modalidad de consorcio, unión temporal o cualquier forma de asociación, los miembros de estos deberán facturar en

forma independiente, por lo que en el contrato se deberá informar: (1) el NIT de cada uno de los miembros, en el caso que sea procedente, (2) el porcentaje o valor de los ingresos que le corresponda a cada uno de estos.

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

2.3.10. RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.

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

2.4. CONDICIONES GENERALES

El oferente deberá cotizar los servicios solicitados en la presente contratación obligatoriamente en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales. De todas maneras, ETB se reserva el derecho de ajustar al peso, por exceso o por defecto, el precio unitario de los servicios cotizados. Para lo anterior, se utilizará la herramienta redondear de Excel.

2.5. FORMA DE PAGO

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios objeto de la presente contratación se pagará mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente prestados, 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 correspondientes servicios. El Acta mensual de recibo a satisfacción de los servicios deberá presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

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

2.6. ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS

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

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

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

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

El proveedor podrá consignar dichos valores, o autorizar por escrito su descuento de las cuentas en trámite, para lo cual se aplicará la siguiente metodología:

- Se determinará la fecha en que se efectuó el respectivo pago.
- Se determinará el mayor monto pagado en pesos colombianos.
- Se determinará la fecha de devolución por parte del Contratista.
- Se indexará el monto en pesos entre la fecha en que se efectuó el respectivo pago y la fecha de devolución, utilizando los índices de precios al consumidor en el ámbito nacional, para la República de Colombia certificados por el DANE para dicho período. En caso de no contar con la inflación correspondiente al período a actualizar se tomará el promedio mensual o diario corrido del año, según sea el caso se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por no tener información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo período del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.
- En el evento que el contratista no efectúe el reintegro en la fecha fijada para el efecto, ETB aplicará intereses de mora liquidados a la tasa máxima de interés de mora certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente entre la fecha fijada para la devolución de los dineros y la fecha real de pago.

2.8. EVALUACION FINANCIERA DE LAS OFERTAS

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

2.8.1. VERIFICACION DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR

Las ventas reportadas por el oferente para la última vigencia fiscal no podrán ser inferiores a la suma de CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (**COP\$446.392.800,00**).

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

En el evento en que la oferta sea presentada en consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación, el valor de las ventas sobre el cual se verificará esta condición, será el resultante de la sumatoria de las ventas por el porcentaje de participación

informado en el Documento consorcial para cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación.

2.8.2. 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.

2.9. PONDERACION ECONÓMICA DE LAS OFERTAS y CONTRAOFERTAS:

Las ofertas que cumplan con los requisitos técnicos, jurídicos y financieros exigidos en el presente documento serán ponderadas desde el punto de vista económico, sobre una base de **800 puntos**, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

- 1) En primera instancia las ofertas serán analizadas para determinar si en los cálculos se han cometido errores en las operaciones aritméticas, en cuyo caso y para efectos de ponderación y selección, ETB realizará las correcciones necesarias. ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en el Anexos financieros solicitados en los siguientes casos:
 - Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, éste difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades del ítem por el precio unitario total respectivo.
 - Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.
 - Es importante anotar que si se presentan inconsistencias entre los valores presentados físicamente (papel) y los valores del medio digital, prevalecerán los valores presentados en medio físico (papel).
- 2) Se asignará el máximo puntaje económico (800 puntos) a la oferta que presente el menor valor estimado total incluido IVA. El puntaje económico para las demás ofertas se asignará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

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

- C_i : Puntaje económico obtenido por la Oferta i
 C_{max} : Máximo puntaje económico, es decir 800 puntos.
 P_{min} : Menor valor estimado de oferta (incluidas las correcciones aritméticas a que haya lugar), dentro del rango de ofertas.
 P_i : Valor estimado de la Oferta i

- 3) 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.

2.10. HOMOLOGACION

Los oferentes internacionales y nacionales, personas jurídicas y personas naturales, interesados en presentar oferta deberán estar homologados de conformidad con los



requisitos establecidos en la Política Financiera de Contratación, la cual se encuentra publicada en la página web de ETB www.etb.com.co.

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. Este proceso es administrado por la Gerencia de Abastecimiento.

CAPITULO III

3 CONDICIONES TÉCNICAS

3.1 OBJETO

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP en adelante ETB, se encuentra interesada en recibir oferta para la prestación de servicios de administración, operación, configuración, e ingeniería de la infraestructura de seguridad informática asociada a la protección del nodo ISP, Datacenter y seguridad centralizada de ETB, administrada por la Vicepresidencia de Infraestructura.

3.2 ALCANCE

ETB está interesada en contratar los siguientes servicios:

- La administración, configuración y operación de la infraestructura de seguridad que soporta los servicios de TI.
- Las actividades requeridas para la implementación de soluciones sobre la infraestructura de seguridad que soporta los servicios de TI.

Estos servicios soportan las actividades y procesos requeridos para entregar y gestionar tanto la operación del negocio como los servicios de TI que **ETB** ofrece a sus clientes dentro de los niveles de servicio acordados.

ETB requiere que el CONTRATISTA tenga las capacidades técnicas, el conocimiento y la experiencia en la prestación de los servicios anteriormente mencionados de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL para los componentes de la infraestructura de seguridad de tal forma que:

- Administre y opere la infraestructura de seguridad siguiendo las mejores prácticas y estándares de TI de la industria, según las indicaciones suministradas por el fabricante, los contratos de soporte vigentes que ha suscrito ETB, estas actividades pueden incluir el reemplazo de partes siempre y cuando sean autorizadas por el fabricante y no impliquen pérdida de garantía, cabe aclarar que las partes están excluidas del alcance de esta invitación.
- Proporcione los servicios requeridos basados en Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Preste el servicio basado los procesos establecidos en ETB para la atención de cliente, y presentar planes de mejora que serán revisados por ETB, de los cuales se implementarán aquellos que de común acuerdo se definan entre ETB y el CONTRATISTA.
- Documente los procedimientos, rutinas y actividades utilizadas para la administración, así como los inventarios de los componentes administrados basados en los estándares, lineamientos y políticas definidas en los diferentes sistemas de Gestión implementados en ETB. Se aclara que toda la documentación generada es de propiedad de ETB.
- Defina e implemente planes de mejoramiento continuo a partir de las sugerencias o solicitudes realizadas por ETB y de aquellas que los clientes finales hacen a la operación manteniendo el enfoque metodológico de ITIL
- EL CONTRATISTA debe garantizar la permanente búsqueda de la satisfacción del cliente de ETB, de la mano con la permanente generación de estrategias de servicio y operativas tendientes a la implementación de actividades que impacten de manera positiva la experiencia de los clientes. Proporcione asesoría en los diseños de la infraestructura de seguridad para clientes de ETB a alojar sobre la plataforma administrada por EL CONTRATISTA y realice el soporte técnico y

acompañamiento en caso de requerirse en las instalaciones de ETB y/o de los clientes

Los servicios solicitados en los presentes términos de referencia tienen como objetivo primordial mantener, operar y administrar el hardware y el software de la infraestructura de seguridad que soportan los servicios ofrecidos desde los CPD, tanto para servicios internos como para los servicios ofrecidos a clientes, dentro de los más altos niveles de calidad.

Los anteriores servicios se enmarcan en los procesos operativos de la cadena de valor en ETB como son Aprovisionamiento del servicio y Aseguramiento de plataformas, red y servicios

Con respecto a la localización, los servicios de administración, configuración y operación de las plataformas de seguridad deben ser prestados presencialmente en la ciudad de Bogotá y cuando se requiera en la ciudad de Cali en las instalaciones de ETB, siempre y cuando la conexión remota no sea suficiente para recuperar la infraestructura en caso de falla, situación que será valorada y autorizada por ETB. Para estos casos, el oferente debe cotizar el valor de la visita a Cali en el anexo financiero.

3.3 CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE OFERTA

Para mayor entendimiento de los requerimientos expresados en este documento, se ha efectuado la siguiente clasificación:

I. REQUERIMIENTO MÍNIMO OBLIGATORIO: Son aquellos requerimientos expresados en términos tales como: “ETB REQUIERE”, “EL OFERENTE DEBE”, indicando que son de cumplimiento obligatorio. El no cumplimiento de estos requerimientos descarta la oferta.

II. REQUERIMIENTO DESEABLE: Son aquellos requerimientos expresados 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.

El OFERENTE debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este documento deben corresponder con la implementación que realmente tienen los equipos, el software y los servicios ofertados, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse y no con las facilidades potenciales de los mismos (aunque el equipo o software soporta la facilidad, no está implementada). El OFERENTE debe mencionar explícitamente cuándo una funcionalidad o característica descrita no viene implementada o no será entregada como parte de la solución, de lo contrario, se asumirá que la misma forma parte de la oferta y así será exigida.

El OFERENTE debe responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este documento. 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 los documentos exigidos que no hayan sido aportados con la oferta, el pronunciamiento o explicaciones respectivas o, aclaraciones en caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, durante la etapa de estudio de 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, la oferta será descartada, si se trata de un “Requerimiento Mínimo Obligatorio”.

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

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

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

El OFERENTE debe acompañar la oferta técnica con los mismos anexos solicitados en el capítulo financiero incluyendo cada uno de los componentes y sus cantidades, pero excluyendo los precios.

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

3.3.1 PONDERACIÓN DE OFERTA

Las ofertas que cumplan con los requerimientos mínimos obligatorios serán ponderadas desde el punto de vista técnico y económico como se explica a continuación, teniendo en cuenta que ETB ha asignado un puntaje máximo de 1.000 puntos, distribuidos así:

Puntaje Técnico (Máximo)	Puntaje Económico (Máximo)	Puntaje Total (Máximo)
200 puntos	800 puntos	1.000 puntos

Tabla 1. Ponderación de Ofertas

Desde el punto de vista técnico, la valoración se realizará sobre la totalidad de los parámetros definidos como [DESEABLES] definidos en este RFP. La evaluación se realizará de la siguiente manera: Se obtendrá hasta 200 puntos técnicos y 800 puntos

por la oferta económica.

Las condiciones calificables se identifican en cada numeral anteceditas por la expresión [DESEABLE] y su peso en el total de la oferta se indica en el ANEXO TÉCNICO 1 – MATRIZ DE CALIFICABLES. El puntaje será otorgado únicamente para el numeral que cumpla con la condición.

Las condiciones calificables se identifican en cada numeral anteceditas por la expresión [DESEABLE] y su peso en el total de la oferta se indica en el ANEXO TÉCNICO 1– MATRIZ DE CALIFICABLES. El puntaje será otorgado únicamente para el numeral que cumpla con la condición.

3.3.2 CONDICIONES DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

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.

3.4 SITUACIÓN ACTUAL

3.4.1 Marco General de la prestación de servicios de ETB

La Vicepresidencia de Infraestructura de ETB presta los servicios de TI enmarcados en dos frentes:

- a) Servicios para usuarios internos los cuales soportan diferentes operaciones del negocio tales como:
 - Gestores de las diferentes redes
 - Gestores de infraestructura común de TI
 - Monitores de infraestructura de TI
 - Infraestructura para servicios de ISP
 - Servicios de TI
 - Servicios de apoyo a la operación corporativa
- b) Servicios para clientes de ETB que soportan los productos y servicios de Data Center.

Dentro de su portafolio de servicios de conectividad, internet y Data Center, **ETB** ofrece en la actualidad los siguientes productos:

Servicios de Infraestructura TI

- Hosting Dedicado
- Colocación
- Storage-Almacenamiento Externo Local
- RSO (Remote Storage Outsourcing).
- BACKUP – RESPALDO
- RBO (Remote Backup Outsourcing).
- Reportes de Vulnerabilidades.
- Servicios Asociados - Manos Remotas
- Seguridad Gestionada

Soluciones en Nube Privada

- Hosting Virtual
- Almacenamiento en la Nube
- Hosting Compartido

- BDaaS ORACLE
- DaaS Citrix
- Hosting Empresarial De Correo
- Hosting De Mensajería
- Centro Alterno de Datos
- Servicios de DRP (Disaster Recovery Planning)
- Servicios de Continuidad de Negocio
- Seguridad en la Nube
- Seguridad Centralizada

Dentro de estos productos a su vez se ofrecen los servicios de Administración y operación de soluciones de seguridad dependiendo del producto al cual aplique

Para ofrecer estos servicios **ETB** dispone en la actualidad de cinco (5) Centros de Procesamiento de Datos, en adelante CPD, ubicados así; cuatro (4) en la ciudad de Bogotá y uno (1) en la ciudad de Cali, para proporcionar servicios de tecnología de la información a sus usuarios internos y servicios de conectividad, Data Center e internet a sus clientes, sin embargo la oferta no está limitada a la ubicación geográfica de los centros de procesamiento de datos, si no a las actividades inherentes al cumplimiento del objeto de este proceso.

Además de los CPD mencionados, **ETB** cuenta con dos nodos ISP denominados CUNI y Chicó que poseen la infraestructura tecnológica necesaria para proporcionar servicios de acceso a internet, correo corporativo y HOSTING corporativo compartido, seguridad, en plataformas WINDOWS, LINUX e hipervisores, así como una red metropolitana redundante que proporciona la infraestructura de conectividad requerida entre los CPD y permite implementar una arquitectura en alta disponibilidad entre los mismos para apalancar las estrategias de continuidad del negocio.

En dichos CPD, se encuentran operativos dentro de diferentes ambientes, infraestructura tanto de hardware como de software, de la cual se lista a continuación a título informativo, las más relevantes:

Software Base:

- **Sistemas Operativos:** Microsoft Windows, LINUX, SOLARIS, HP-UX, AIX y MP-RAS.
- **Hipervisores:** VMWare, Linux KVM, OracleVM, Hyper-V, HP-UXVM y Citrix
- **Orquestadores:** CLM (Cloud Lifecycle Management) de BMC
- **Servidores Web y Servidores de Aplicaciones:** IAS, WEBLOGIC, Apache, IIS, TOMCAT, JBOSS, GlassFish, Red5.
- **Bases de Datos:** Oracle, TERADATA, MYSQL, SYBASE, SQL-Server, DB2, Informix y POSTGRESS.
- **Infraestructura de Comunicaciones y Redes:** Alcatel, Cisco y DELL.
- **Infraestructura de Seguridad:** Firewall, IPS control de contenido web, antivirus, análisis de vulnerabilidades, Antispam y antiphishing.
- **Software de Respaldo:** Legato Netwoker y Tivoli.
- **Software de Almacenamiento:** USM para VNX y CX de EMC, herramientas de administración para SAN Switch.
- **Herramientas de Monitoreo y Gestión:** HP-Openview NNM, HP Operations, HP Performance Manager, HP Insight Manager, Data Protector Advisor (DPA), ECC, WEBMIN, WINDOWS Manager, Altiris, Globalcon, NetConnet, AWS, ISEE, Tivoli NetCool Omnibus, Tivoli NetCool, Tivoli NetCool WebGUI, Tivoli NetCool Probes, Oracle GRID, OCS Inventory, Sabix, ITCAM.
- **Otro Software base:** Correo y agenda (Microsoft Exchange), directorio activo

(Microsoft Active Directory),

- **Herramientas de Operación:** HP Service Manager

Hardware:

- Servidores: Plataformas Marca HP, Dell, Oracle SUN, IBM, Huawei y CISCO.
- Librerías de Backup: Librerías Marca IBM, HP, Quantum y Sun.
- Sistemas de Almacenamiento: Cajas HP y EMC.
- Equipos de Redes y Comunicaciones: Alcatel y CISCO.
- Plataformas de seguridad: Appliances y servidores.
- UPS y PDU de las marcas Liebert, APC y POWERWARE.
- Equipos de aire acondicionado de las marcas YORK, TRANE, APC y Liebert.
- Sistemas de CCTV y acceso de las marcas SAMSUNG, LG y HONEYWELL
- Sistemas de Detección y Control de Incendios de las marcas HONEYWELL y GENERAL ELECTRIC.

Para la operación y supervisión de los CPD, ETB cuenta con el siguiente software:

- Infraestructure, Metasys, HP OVO, Service Manager, Digital Centry, Continuum, HID Enroll, HP Operations, SUN ONE Integration Server, Video Sentinel Remote Viewer, SERENA PVCS, Wavelet Video Cliente, Wave Reader, Suite BMC, Facility Comander Wnx y desarrollos propios de **ETB** como: Traefact y Contact Center.

3.4.2 DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD OBJETO DE LA INVITACIÓN

El servicio solicitado en la presente invitación contempla la administración de los elementos que componen la infraestructura de seguridad que protege los servicios del ISP, hosting, colocación y centro alerno de datos, que ETB presta a sus clientes, así como la seguridad para la infraestructura de monitoreo y gestión de los servicios.

La administración de los elementos de seguridad va desde la realización de actividades diarias y de rutina, pasando por las actividades de mantenimiento proactivo, así como la detección de problemas y sus respectivas acciones correctivas; y la actualización de versiones de software. Incluye la atención de incidentes, eventos y requerimientos de acuerdo a los ANS definidos.

3.4.3 DATOS DE VOLUMEN

ETB cuenta con una serie de plataformas que componen toda la arquitectura de seguridad, entre las que se encuentran fabricantes como Checkpoint, Tipping Point (Trend Micro), Allot (antes OPTENET), Fortinet, McAfee, Symantec, Palo Alto, Netsweeper y Squid.

Para protección de seguridad perimetral se cuenta con equipos firewall Check Point en sus versiones Gaia, con 63 firewall virtuales configurados y crecimiento en demanda según las necesidades del negocio. Para complementar esta seguridad perimetral se cuenta con equipos IPS del fabricante Tipping Point (Trend Micro).

ETB también cuenta con plataformas de escaneo de vulnerabilidades, antivirus para los servidores y consolas, servidores NTP y solución de filtrado de contenido web tanto para el cubrimiento de los requerimientos legales determinados por la ley 679 de 2001 o los impartidos por el Ministerio de las TIC, órdenes judiciales y reportes de phishing.

De igual manera se cuenta con plataforma para la prestación de servicios de seguridad en la nube como lo es firewall básico, proxy, antispam, antivirus y control de contenido para empresas.

También ETB cuenta con la solución antispam saliente que controla el envío de correo no deseado a cualquier dominio de correo desde direcciones IP dinámicas asignadas a clientes del segmento hogares.

Con el fin de ofrecer servicios en arquitectura virtual, ETB ha incorporado en su portafolio de servicios producto de hosting sobre infraestructura virtual. Esta infraestructura cuenta con solución de seguridad firewall virtuales Palo Alto.

Se cuenta con una infraestructura Fortinet para brindar servicios de Filtrado a los clientes corporativos desde una plataforma centralizada en las premisas de ETB.

En el Anexo Técnico 2 Cantidades se detallan los datos de volumen correspondientes a la infraestructura de plataformas a dar en administración para los elementos de seguridad. Dicha información se debe tomar como la línea base inicial para la operación, sin embargo, ETB no está obligado a garantizar un mínimo o máximo de elementos a ser administrados u operados, por lo que estos estarán sujetos a la demanda de ETB, de igual forma se adjuntan las cantidades promedio mensuales de incidentes y mantenimientos ejecutados sobre esta infraestructura, de manera que le permita al OFERENTE determinar el tiempo efectivo de los servicios. Para la modificación de cantidades se debe proceder según lo descrito en el numeral 3.5.22

ETB informa que tiene contemplado realizar el cambio algunos elementos que hacen parte del sistema de prevención de intrusos IPS y los equipos que conforman los firewall de Back End debido a que llegan a su fin de vida útil, este cambio está previsto para ser ejecutado finalizando en año 2018 o el primer trimestre del año 2019. ETB ha considerado asumir luego de esta implementación la operación de esta infraestructura con recursos propios, en este caso si ETB asume la operación, se procederá según lo definido en el numeral 3.5.22

3.5 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS GENERALES

- 3.5.1** ETB requiere que el CONTRATISTA disponga de una organización y capacidad operativa que le permita atender de manera autónoma e independiente la ejecución del contrato.
- 3.5.2** ETB requiere que El CONTRATISTA garantice que el personal a su cargo se encuentre debidamente seleccionado, capacitado, que sea idóneo para cumplir a cabalidad con la prestación de los servicios contratados de forma eficiente dentro de los plazos previstos, además no deber estar vinculado bajo la modalidad de contrato de aprendizaje.
- 3.5.3** ETB requiere que el CONTRATISTA atienda oportunamente los requerimientos generados por los diferentes procesos de la compañía de acuerdo a las necesidades del negocio, garantizando el cumplimiento de los ANS establecidos, en caso de que no se cumplan los ANS acordados, EL CONTRATISTA debe generar e implementar planes de acción para garantizar la prestación del servicio en los niveles de calidad y oportunidad establecidos.
- 3.5.4** ETB requiere que el contratista administre y opere las plataformas de seguridad en las diferentes instalaciones de ETB en las cuales se encuentran éstas instaladas, considerando que la mayor parte de las actividades se desarrollaran de manera centralizada en la central de CUNI en la que está concentrado el centro de operaciones de infraestructura de red.
- 3.5.5** ETB requiere que el OFERENTE incluya en su propuesta la metodología que empleará para la ejecución de los servicios, la cual debe contemplar todas las fases de prestación del servicio desde el inicio (cuando lo recibe) hasta la entrega cuando finalice el mismo.

- 3.5.6** ETB requiere que el OFERENTE presente un modelo donde estén claramente descritos los comités, reuniones e informes que considera necesarios para el seguimiento del servicio.
- 3.5.7** ETB requiere que el CONTRATISTA sea el responsable de la capacitación y actualización permanente del conocimiento de sus trabajadores en herramientas y tecnologías inherentes al objeto del contrato y por tanto, debe disponer de su propia estructura de formación
- 3.5.8** ETB requiere que el CONTRATISTA cumpla con las políticas y objetivos definidos por el Sistema de Integrado de Gestión de ETB del cual hacen parte los siguiente sistemas de gestión: Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información, Riesgos, Continuidad, Documental, Responsabilidad Corporativa, Control Interno y, Seguridad y Salud en el Trabajo , al cual se brindara acceso una vez emitida la orden de inicio del contrato, el CONTRATISTA debe cumplir con la metodología de calidad implantada en la organización.
- 3.5.9** Para la prestación del servicio, ETB requiere que el OFERENTE incluya un interlocutor técnico para ETB, quien será el interlocutor entre ETB y el personal del CONTRATISTA, para lo cual el CONTRATISTA debe asegurar que el servicio se preste de forma profesional y de acuerdo con los requerimientos y condiciones expuestas en el presente documento, los cuales se basan en modelo ITIL v3.
- 3.5.10** Para la prestación del servicio, ETB requiere que el OFERENTE incluya un interlocutor administrativo quien debe asegurar el cumplimiento y ejecución del contrato, la coordinación de los recursos asignados por el CONTRATISTA, así como las actividades administrativas relacionadas con la prestación del servicio.
- 3.5.11** ETB requiere que el OFERENTE proporcione el modelo de operación con el cual prestará el servicio.
- 3.5.12** Con el fin de realizar validación de idoneidad, El OFERENTE debe incluir en su oferta los perfiles profesionales del personal propuesto con los datos personales, la formación académica, capacitación recibida, estudios complementarios, certificaciones y experiencia profesional.
- 3.5.13** Previo a la orden de inicio y en cualquier momento durante la ejecución contractual, el CONTRATISTA debe presentar a ETB los perfiles profesionales y certificaciones requeridas del personal del proyecto para la validación de su idoneidad por parte del supervisor y del equipo técnico del proyecto por parte de ETB.
- 3.5.14** ETB requiere que, para prestar los servicios de la presente invitación, el CONTRATISTA cuente con los recursos físicos y materiales para la correcta ejecución del contrato (computadores personales, celulares preferiblemente líneas ETB, impresoras, papel, entre otros). ETB no suministrará equipos de cómputo, ni suministros de oficina al CONTRATISTA para la prestación del servicio, ni la conexión a internet para el servicio de guardia. Para la operación prestada en sitio, ETB únicamente facilitará la conexión a red corporativa para que el contratista tenga acceso a las plataformas y la documentación de las mismas. El CONTRATISTA podrá evaluar la instalación de un canal de internet para mejorar la conexión y acceso a las plataformas.
- 3.5.15** La responsabilidad directa en la prestación de cualquier servicio relacionado con el objeto del contrato que llegare a suscribirse como producto de la presente invitación, será única y exclusivamente del CONTRATISTA, incluso en aquellos casos que para la prestación del servicio requiere realizar escalamiento de soporte y haga uso de otros contratos de suscritos en ETB y a través de los cuales se cuenta con el servicio de soporte especializado con el fabricante de alguno de los elementos que hacen parte de la solución.
- 3.5.16** ETB requiere que la oferta presentada por el OFERENTE, contemple la administración y operación de las plataformas entregadas por ETB en los entornos existentes, a saber: Producción, desarrollo, pruebas, réplicas para

DRPs u otros.

3.5.17 ETB requiere que como parte de la prestación del servicio, y en relación con el alcance de esta invitación, el CONTRATISTA, interactúe con los procesos de ETB, proveedores, aliados o clientes, en pro de asegurar la calidad del servicio, en cualquiera de las etapas del ciclo de vida del servicio (planeación, factibilidad, implementación, aprovisionamiento, aseguramiento, producción, estabilización u otras).

3.5.18 ETB requiere que las respuestas a los requerimientos generados por el área de factibilidad sean entregados en un documento cuyo formato será acordado entre las partes al inicio del contrato. La herramienta que gestionará los requerimientos y su respectiva respuesta por parte del CONTRATISTA será la que posea ETB en producción (actualmente es HP Service Manager), en todo caso deberá responder el cumplimiento o no-cumplimiento de los requerimientos de los clientes de las plataformas o servicios administrados por el CONTRATISTA y de ser necesario escalará a las diferentes áreas de la empresa para determinar la respuesta.

3.5.19 ETB requiere que al inicio del contrato, el CONTRATISTA verifique el inventario de los activos a administrar; para lo cual dispondrá de diez (10) hábiles. Con dicho inventario las partes construirán el anexo técnico inicial que contendrá el inventario de plataformas y el tipo de servicio solicitado, el cual será la base para la iniciación del contrato. A manera informativa en el Anexo Técnico 2 Cantidades se relacionan las plataformas actuales y los servicios que soporta cada una de ellas. Este inventario deberá mantenerse actualizado a lo largo de la ejecución de contrato y ETB podrá solicitarlo en cualquier momento.

3.5.20 Periodo de Transición Inicial

3.5.20.1 Este periodo aplica para el caso que el OFERENTE adjudicado resulte diferente al CONTRATISTA actual.

3.5.20.2 El período de transición inicial corresponde al primer mes, contado a partir de la orden de inicio del contrato. ETB requiere que al finalizar este período el CONTRATISTA haya asimilado la operación. Durante este periodo los ANS no serán medidos y se podrán realizar los ajustes que las partes consideren convenientes.

3.5.20.3 ETB requiere que el tiempo mínimo del periodo de transición o empalme con el CONTRATISTA saliente sea de un (1) mes a partir de la orden de inicio del contrato.

3.5.20.4 ETB requiere que el CONTRATISTA entregue a ETB durante el periodo de transición inicial, un plan que garantice la recepción del servicio y la operación con el fin de que el CONTRATISTA ejecute la prestación del servicio sin generar afectación.

3.5.20.5 ETB requiere que el periodo de transición o empalme al inicio del contrato sea sin costo para ETB.

3.5.20.6 ETB requiere que durante el periodo de transición, el CONTRATISTA identifique los procedimientos que se realizan para la prestación del servicio y documente aquellos que no lo estén.

3.5.20.7 ETB requiere que el CONTRATISTA mantenga actualizada la documentación recibida o levantada durante el periodo de transición y durante todo el tiempo que dure el contrato de prestación de servicios.

3.5.21 Periodo de Transición Final

3.5.21.1 ETB requiere que durante el periodo de transición final, el CONTRATISTA entregue la información, documentación, transferencia de conocimiento y acompañamiento necesario a ETB o al nuevo contratista que ETB designe para este propósito. Durante este periodo el CONTRATISTA debe continuar

con la prestación de los servicios vigentes, cumpliendo con los ANS establecidos en el presente contrato y como responsable de los servicios, para asegurar que no se presente traumatismo alguno en la operación, de tal manera que ETB pueda continuar con este proceso ya sea con otro contratista o de manera directa. En cualquier caso, la premisa será que no se afecte la operación del negocio de ETB de acuerdo a los requerimientos y alcance de la presente oferta. El tiempo estipulado para este proceso corresponde al último mes de ejecución del contrato.

- 3.5.21.2** ETB requiere que durante el periodo de transición final, el CONTRATISTA entregue cerrados y solucionados la totalidad de los incidentes y requerimientos que le fueron asignados durante la vigencia del contrato por cualquiera de los servicios objeto de la presente invitación.

3.5.22 Inclusión, Modificación y/o Retiro de Tecnologías

- 3.5.22.1** Teniendo en cuenta que el contrato se ejecuta mediante ordenes de servicios solicitadas por el supervisor del contrato, en el evento en que sea necesario retirar de la prestación del servicio alguna de las tecnologías o plataformas, o incluir alguna nueva, ETB comunicará al contratista con una antelación no menor a un (1) mes.

Para el caso de retiro de alguna plataforma, dicho ítem dejará de facturarse a partir de que el supervisor del contrato informe la fecha en el contratista deja de prestar el servicio. Para el caso de la inclusión de una nueva plataforma, se tendrá en cuenta el precio pactado en los anexos financieros, y se dejará constancia en acta técnica del inventario administrado, y la facturación se realizará de acuerdo con la forma de pago estipulada en el capítulo financiero de del presente documento

- 3.5.22.2** ETB requiere que el CONTRATISTA incorpore nuevas plataformas tecnológicas que durante la ejecución del contrato sean implementadas y puestas en producción. Para tal fin, en caso de que se requiera incluir nuevas plataformas que no se encuentren contempladas en los anexos de precios correspondientes, el CONTRATISTA previa solicitud de ETB, presentará la cotización correspondiente dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud, la cual será comparada frente a precios de mercado a fin de determinar si la cotización presentada por el CONTRATISTA es la oferta más favorable técnica y económicamente, en cuyo caso ETB podrá modificar el contrato para efectuar la inclusión de la nueva plataforma al contrato y sus respectivos anexos, dichos acuerdos constarán en acuerdo suscrito por las partes, el representante legal del contratista y el apoderado de ETB.

- 3.5.22.3** Adicional a lo anterior, ETB requiere que se elabore un acta donde se justifiquen las razones o motivos de dicha novedad. Dicha acta deberá estar firmada por el gerente de proyecto o ejecutivo de cuenta del CONTRATISTA y el supervisor del contrato designado por parte de ETB. En dicha acta deberá quedar consignado el periodo de transición o empalme para la toma o retiro del correspondiente dominio.

3.5.23 Política de Seguridad de la Información

- 3.5.23.1** ETB requiere que El OFERENTE se comprometa a conocer y cumplir las políticas de seguridad de la información que se encuentren vigentes en ETB, las cuales establecen los lineamientos, criterios y comportamientos que deben seguir todos los miembros de la comunidad empresarial de ETB (empleados, CONTRATISTAS, pasantes y terceros entre otros), con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la

información de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

- 3.5.23.2 El supervisor informará al inicio del contrato las políticas de seguridad de la información que se encuentren vigentes. Estas políticas se encuentran en el enlace <http://www.etb.com.co/cyp/normativas.aspx>.
- 3.5.23.3 Dado lo sensible de la información que se maneja en la operación, ETB se reserva el derecho de auditar periódicamente las acciones del CONTRATISTA, así como el de restringir sus privilegios en las herramientas que ETB ponga a disposición del CONTRATISTA para el desarrollo del contrato, a lo estrictamente necesario para cumplir con sus obligaciones, cuando ETB lo crea conveniente y sin previo aviso. Igualmente, ETB requiere que el CONTRATISTA guarde estricta confidencialidad con la información a la que tenga acceso el CONTRATISTA durante la ejecución del presente contrato.

3.5.24 Seguridad Industrial

- 3.5.24.1 El CONTRATISTA deberá verificar las instalaciones destinadas para la prestación del servicio y cumplir con las disposiciones vigentes, sobre seguridad industrial, salud ocupacional y gestión ambiental. De igual forma el CONTRATISTA deberá destinar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de salud ocupacional, seguridad industrial y gestión ambiental, que deberán estar en directa relación con los riesgos potenciales y ser suficientes para las actividades específicas del contrato.
- 3.5.24.2 El CONTRATISTA será el total responsable del desarrollo de actividades dirigidas a prevenir riesgos, eliminar peligros, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a personas, propiedades o medio ambiente en desarrollo del contrato que llegare a suscribirse producto de la presente invitación.
- 3.5.24.3 El CONTRATISTA será el total responsable del estricto cumplimiento de todas las obligaciones laborales y de seguridad social, legales, estatutarias, reglamentarias que correspondan y las pactadas entre las partes.
- 3.5.24.4 El CONTRATISTA acepta que las obligaciones contenidas en la presente cláusula se hacen extensivas a sus SUBCONTRATISTAS y a todo aquel que preste sus servicios en la ejecución del presente contrato. ETB o quien ésta designe, podrá verificar en cualquier momento y con la metodología que considere, las mencionadas obligaciones, para lo cual el CONTRATISTA deberá suministrar la información que sea solicitada.
- 3.5.24.5 De igual forma se deja claridad que el control de los riesgos inherentes a la operación y/o ejecución del contrato que llegare a suscribirse como producto de la presente invitación, son de total responsabilidad del CONTRATISTA.

3.5.25 Auditorías. ETB requiere que el CONTRATISTA se comprometa a colaborar, previa solicitud de ETB, en la fijación del alcance del plan de calidad aplicable al suministro de los servicios objeto de la presente invitación. ETB podrá realizar, cuando lo considere oportuno, inspecciones y auditorías del servicio, el CONTRATISTA debe comprometerse a ejecutar las acciones correctivas de las no conformidades resultado de dichas auditorías como tareas programadas.

3.6 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS ESPECIFICOS

3.6.1 REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 3.6.1.1 ETB requiere que el CONTRATISTA preste los servicios en modalidad 5x10 con presencia en sitio en horario hábil, y el servicio de guardia también denominado ON CALL con disponibilidad 7x24x365, asegurando cumplir

con los servicios dentro de los ANS pactados. En todo caso, el CONTRATISTA debe tener en cuenta que el objeto y alcance de la presente invitación se rige por las normas civiles y comerciales; no obstante, el CONTRATISTA debe asegurar la prestación del servicio en la modalidad y horario solicitados, garantizando el respeto por los derechos laborales de sus trabajadores.

- 3.6.1.2** ETB requiere que el servicio de on call o de guardia ampare hasta completar un servicio de 7x24x365. Este servicio se prestará en primera instancia en modalidad de acceso remoto, sin embargo, en caso de requerirse por las necesidades de la operación, este servicio deberá prestarse en sitio.
- 3.6.1.3** ETB requiere que el CONTRATISTA garantice para la prestación del servicio amplio conocimiento en las versiones más recientes de cada una de las plataformas administradas. ETB requiere que el CONTRATISTA presente durante el periodo de transición inicial, el plan de actualización de las certificaciones. El CONTRATISTA deberá informar semestralmente sobre el cumplimiento del plan.
- 3.6.1.4** Para asegurar la calidad en la prestación del servicio y sin perjuicio de la autonomía y de la responsabilidad que recae en EL CONTRATISTA , el personal con el cual proveerá el servicio debe cumplir con las siguientes condiciones académicas y de experiencia mínimas:

- **Ingeniero Junior:** Profesional en ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones o afines con 1 año de experiencia comprobable en la administración de plataformas mencionadas en el numeral 3.4.3 y que cuente con conocimientos certificados en la administración de por lo menos una de las plataformas descritas en dicho numeral, así mismo experiencia en networking (redes) y en sistemas operativos Linux y Windows.
- **Ingeniero Senior:** Profesional en ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones o afines con por lo menos 3 años de experiencia comprobable en la administración de plataformas mencionadas en el numeral 3.4.3, experiencia en networking (redes) y en sistemas operativos Linux y Windows, y que cuente con el conocimiento certificado en la administración de 2 de las plataformas descritas en dicho numeral.
- ETB requiere que el OFERENTE acredite que para la prestación del servicio cuenta con experiencia en la administración de firewall Check Point VSX y Multi Domain Security Management.
- ETB requiere que el OFERENTE acredite que para la prestación del servicio cuenta con conocimientos certificados por fabricante CCSE (Check Point Certified Security Expert), CCSA (Check Point Certified Security Administrator) y NSE 4 Fortinet Network Security Expert nivel 4.

- 3.6.1.5** ETB requiere que dentro del servicio de administración y operación ofertado esté incluida la realización de una serie de tareas esporádicas que deben ser ejecutadas fuera de los horarios productivos (festivos y nocturnos), para las cuales es necesaria la presencia en sitio de miembros del equipo, éstas actividades son propias de la administración, operación y aseguramiento del servicio de las plataformas y normalmente incluyen; 1) Mantenimientos preventivos, estos se programan 1 vez al año por equipo, 2) El acompañamiento para entradas a producción de plataformas que se reciban o se cambien, como producto de mejoras en la prestación del servicio o por obsolescencia tecnológica, o 3) Posibles acompañamientos para recepción en producción de nuevas plataformas no administradas por el CONTRATISTA y que hacen parte de la infraestructura que soporta los productos de ETB por ejemplo, renovación o mantenimiento de Switches, Routers, Bases de Datos, Servidores y/o Aplicaciones.

3.6.1.6 ETB requiere que el CONTRATISTA informe y asesore sobre el uso de nuevas funcionalidades que aparezcan en la infraestructura administrada u operada.

3.6.1.7 ETB requiere que el CONTRATISTA presente al menos los siguientes informes para la infraestructura de seguridad:

- Informe mensual de actividades realizadas para la ejecución del servicio.
- Informe mensual detallado de las causas que produjeron la interrupción de un servicio por fallas en las plataformas de seguridad o su configuración.
- Resumen mensual detallado del desempeño de la infraestructura de seguridad.
- Reportes de auditorías solicitadas por responsables de **ETB**.
- Informe de incidentes sobre las plataformas de seguridad, su evidencia, y tratamiento realizado.
- Recomendaciones para mejora en el servicio.
- Resultados sobre tareas programadas (asociadas con ANS).
- Informe de tareas programadas para el siguiente mes.
- Informe de la gestión y estado del proceso del tratamiento de vulnerabilidades con sus recomendaciones, resultados y estadísticas que faciliten la toma de decisiones.

3.6.2 REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS PARA LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN

Estos requerimientos aplican para servicios de administración y operación para la infraestructura de seguridad, los cuales apoyan los procesos de factibilidad, provisión, aseguramiento y administración de infraestructura TI y los servicios que los soportan.

Estos servicios deben ser prestados en la ciudad de Bogotá en instalaciones de ETB. Eventualmente si la operación, en caso de falla o ejecución de actividad preventiva, para la infraestructura ubicada en Cali, requiere de la prestación del servicio en sitio, el OFERENTE debe contemplar dentro de la configuración de precios de su oferta el desplazamiento.

A continuación, se definen las actividades que como mínimo ETB requiere que los proponentes contemplen en su oferta, con el fin de que el cliente obtenga un servicio con un nivel de calidad adecuado (previamente pactado), asegurándose la correcta prestación del mismo y acorde con los procesos operativos establecidos en ETB.

3.6.2.1 Administración y Operación de Plataformas (Technical Management)

- Realizar las tareas de instalación, configuración, mantenimiento y soporte para las diferentes plataformas tecnológicas, las cuales se repiten con más o menos recurrencia y que permiten el funcionamiento continuo de las aplicaciones y/o servicios usando eficientemente los recursos, analizando e interactuando con los diferentes fabricantes y proveedores con quienes ETB tiene relación contractual.
- Escalar casos a otros CONTRATISTAS de ETB abriendo tiquetes, realizando el correspondiente seguimiento y documentando de acuerdo a los procedimientos establecidos en ETB.
- Programar scripts cuando sea necesario para automatizar el monitoreo de la infraestructura o para hacer más eficientes las labores administrativas u operativas que hacen parte de la entrega del servicio a los usuarios y o

clientes. Dichos scripts deberán ser documentados y entregados a ETB durante la ejecución del contrato y por ende serán de propiedad de éste último.

- Recibir los componentes de nuevos servicios que entren en producción (plataformas) así como des-aprovisionar los componentes de los servicios que salen de producción.
- Documentación de instructivos, procedimientos y prácticas utilizadas en la administración. Dicha documentación deberá ser entregada a ETB durante la ejecución del contrato.
- Realizar la transferencia de conocimiento a ETB sobre las actividades, desarrollos, cambios y actualizaciones en la infraestructura involucrada durante la ejecución del contrato.
- Proponer e implementar con aprobación previa de ETB mejores prácticas de TI para la administración, operación y gestión de la infraestructura objeto del presente contrato.
- Proponer e implementar con aprobación previa de ETB optimizaciones, automatización de tareas o procedimientos que busquen mejorar la seguridad, desempeño, disponibilidad, capacidad entre otras sobre la infraestructura administrada.
- Levantamiento y/o mantenimiento de los diagramas de los servicios y su interconexión.
- Mantener actualizada la documentación referente a la arquitectura de la plataforma como los documentos de diseño o Planes Técnicos Fundamentales (PTFs) y manuales suministrados.
- Ejecutar y/o verificar las políticas de “backup” y “restore”.
- Determinar, hacer seguimiento y solucionar problemas o inconvenientes de conexión.
- Aplicación y actualización a las últimas versiones de los sistemas de seguridad.

3.6.2.2 Administración de Incidentes

- Realizar diagnóstico, documentación y solución de incidentes presentados en las plataformas administradas cuando éstos sean escalados desde el primer nivel o cuando se presenten alertas que así lo ameriten, de acuerdo a los niveles de servicio acordados.
- Recuperar el servicio contratado por los clientes de ETB de acuerdo con sus ANS, apoyado en los recursos que ETB ponga a disposición para tal fin (tecnologías, herramientas, contratos con proveedores, fabricantes, entre otros.).
- Entregar herramientas, instructivos y/o procedimientos a las áreas de soporte de primer nivel para disminuir los tiempos de atención y solución de fallas. Estos tiempos de atención serán medidos de acuerdo a los ANS definidos en el presente documento.
- Contribuir proactivamente con el diagnóstico de inconvenientes presentados que generen ausencia o degradación del servicio.
- Identificar causas y buscar soluciones al origen de inconvenientes o degradación del servicio, proponiendo mejoras que repercutan en la optimización de la operación.
- Entregar a ETB reportes de causas y atención a fallas específicas presentadas en la infraestructura administrada cuando ETB lo solicite. Dichos reportes deben elaborarse de acuerdo a las políticas, lineamientos y formatos definidos por ETB.

3.6.2.3 Administración de Problemas

- Realizar investigación, documentación y encontrar la causa raíz de incidentes repetitivos o de alto impacto de los servicios prestados, a través del conocimiento técnico especializado.
- Proponer soluciones temporales (workarounds) para resolver incidentes mientras se investiga y encuentra una solución definitiva.
- Proponer e implementar las soluciones definitivas encontradas para resolver incidentes.
- Monitorear la efectividad de las soluciones implementadas para solucionar problemas en la infraestructura administrada.
- Reportar a ETB el comportamiento de la infraestructura y si se presentan de nuevo fallas relacionadas con un problema en particular.

3.6.2.4 Gestión del Cambio

- Realizar y documentar el análisis de impacto de los planes de trabajo catalogados como cambios en la infraestructura de TI, tales como ventanas de mantenimiento, mantenimientos preventivos, migraciones, nuevas implementaciones, entre otros.
- Definir y documentar actividades de los planes de trabajo de estos cambios cuando son originados dentro de las labores propias de la administración (ej: mantenimientos preventivos, correctivos, actualizaciones, solicitudes de clientes, entre otros).
- Proponer, elaborar y ejecutar planes de mantenimientos preventivos anuales sobre la infraestructura administrada.
- Planear, solicitar y programar cambios a la infraestructura administrada.
- Ejecutar las tareas de los planes de trabajo de los cambios que sean asignadas al CONTRATISTA y que sean requeridos por otras áreas de ETB en cualquiera de sus procesos de la cadena de valor que involucren la infraestructura administrada.
- Reportar a ETB el resultado de las tareas de cambio ejecutadas.
- Documentar en las herramientas, archivos o formatos, los cambios realizados a la infraestructura administrada.
- Escalar y comunicar a ETB los inconvenientes presentados durante la ejecución de tareas asociadas a cambios según los lineamientos que defina ETB.

3.6.2.5 Gestión de la Configuración

- El CONTRATISTA debe verificar y mantener actualizado el inventario de los activos entregados en administración.
- De manera periódica según requerimiento de ETB, el CONTRATISTA debe validar y reportar diferencias entre los inventarios de componentes de TI versus los componentes existentes.
- Alimentar y actualizar las bases de datos de configuración de componentes de servicios de TI administrados cuando se presenten cambios de estado o de sus características (atributos).
- Validar, actualizar y reportar inconsistencias en las relaciones entre los elementos del servicio que se encuentren en las bases de datos de configuración de ETB.
- Registrar y actualizar la base de datos de conocimiento de ETB con la información resultante de mejores prácticas, lecciones aprendidas, rutinas y/o procedimientos.

3.6.2.6 Gestión de Requerimientos de Servicio (Request Fulfilment)

- Proveer información técnica del servicio que ETB presta al cliente al primer, segundo y tercer nivel o a otras áreas de ETB cuando ésta sea solicitada.
- Atender requerimientos relacionados con la infraestructura administrada como por ejemplo cambios de contraseña, instalación de software cliente, agentes de software, hardening, tuning, entre otros.
- Proveer a ETB información sobre fuentes, medios, licencias, entre otros, de los componentes de TI administrados.
- Atender los requerimientos realizados por los procesos internos de factibilidad, aprovisionamiento y aseguramiento dentro de los ANS definidos en el contrato.
- Solicitar información relevante para la administración de la infraestructura a cargo del CONTRATISTA, a otros grupos de TI según los procesos operativos establecidos en ETB.
- Ejecutar los requerimientos y solicitudes realizadas por los clientes de ETB relacionados con la prestación de los servicios objeto del alcance, previa autorización de ETB.
- Presentar los informes y análisis requeridos para el seguimiento y mejoramiento del proceso.
- Proporcionar acompañamiento en los diseños e implementación de infraestructura para servicios internos y externos de ETB y generar la respectiva documentación que se requiera y sea solicitada por ETB.
- Realizar acompañamientos en caso de requerirse en las instalaciones de los clientes y/o en ETB.

3.6.2.7 Gestión del Acceso

- Crear, asignar, retirar roles y permisos a los usuarios de las plataformas administradas.
- Monitorear y reportar intentos de acceso no autorizados a las plataformas, así como la información requerida por las auditorías tanto internas como externas realizadas a las plataformas y servicios administrados.
- Proveer información para investigaciones forenses.
- Proponer y ejecutar previa aprobación de ETB, las actividades correctivas que minimicen y/o resuelvan los eventos y vulnerabilidades detectadas en la gestión del acceso.
- Generar los reportes de acceso y uso de los usuarios a las plataformas gestionadas, realizar el respectivo análisis y plantear mejoras o soluciones para la gestión.
- Ejecutar las actividades de eliminación y restricción de derechos de los usuarios de las plataformas de acuerdo a los lineamientos establecidos en ETB.

3.6.2.8 Gestión de Capacidad

- Monitorear, controlar y reportar el desempeño y porcentajes de utilización de los componentes de las plataformas administradas a las áreas que ETB indique.
- Elaborar los reportes de desempeño y uso de los componentes de las plataformas administradas, bien sea de manera periódica o por demanda a solicitud de ETB.
- Proveer información sobre compatibilidades, configuración, métodos y

tiempos de actualización de la infraestructura administrada.

- Apoyar los procesos de diseño de nuevos servicios y su integración con la infraestructura de TI, brindando información técnica de características, versiones, compatibilidades, configuración, entre otros.
- Realizar afinamientos (tunning) de las plataformas administradas para mejorar la utilización de un componente, sistema, o mejorar el desempeño para un servicio en particular.
- Recomendar acciones a tomar que permitan garantizar capacidad disponible en los componentes administrados para soportar los servicios ofrecidos tanto a usuarios internos como a clientes de ETB.
- Analizar los datos recolectados en el monitoreo para identificar tendencias y acciones proactivas de mejora.
- Planear y ejecutar las acciones de mejora identificadas previa validación y aprobación de ETB.

3.6.2.9 Gestión de Disponibilidad

- Mantener la disponibilidad de los recursos de cada elemento de la infraestructura a administrar que soporta los servicios según los ANS definidos contractualmente.
- Monitorear, medir, analizar y reportar la disponibilidad de las plataformas y/o componentes administrados que hacen parte de los servicios de TI de acuerdo a los lineamientos dados por ETB.
- Recomendar acciones para mejorar la disponibilidad de los componentes del servicio buscando que se cumplan los ANS pactados con los clientes.
- Participar en los procesos de análisis y diseño de nuevos servicios de TI, validando que éstos cumplan con los requerimientos de disponibilidad ofrecidos teniendo en cuenta los tiempos de recuperación y la infraestructura existente.
- Planear y ejecutar las actividades necesarias y propuestas por las partes en la gestión de la disponibilidad.

3.6.2.10 Gestión de Seguridad de la Información

- Realizar las configuraciones y ajustes necesarios en las plataformas y/o componentes del servicio administrados para implementar y mantener las políticas y mejores prácticas de Seguridad de la Información definidas por **ETB**.
- Llevar registros y generar los reportes solicitados por el área de seguridad de la información de **ETB** para garantizar el cumplimiento de las normas y estándares internacionales sobre seguridad de la información.
- Validar la solución de las vulnerabilidades escaladas.
- Incluir las nuevas plataformas en la herramienta y en el proceso de gestión de vulnerabilidades.
- Configuración, monitoreo y revisión de logs para aspectos relacionados con la seguridad y detección de eventos de seguridad

3.6.2.11 Gestión de Continuidad de los Servicios de TI

- Participar en los procesos de continuidad de los servicios de TI validando técnicamente los procesos de restauración de las plataformas y disponibilidad de los componentes del servicio, e informando si es viable y cumple con los objetivos definidos por las áreas encargadas de **ETB** para dar continuidad del negocio.

- Garantizar la prestación del servicio durante simulacros y pruebas técnicas de continuidad de los servicios de TI que **ETB** defina y calendarice.
- Sugerir, evaluar, analizar y plantear propuestas de continuidad de los servicios de TI.

3.6.2.12 Mejoramiento Continuo

- Informar, sugerir e implementar mejores prácticas para la administración y operación diaria de las plataformas entregadas.
- Informar, sugerir e implementar mejoras a los procesos y procedimientos utilizados para asegurar la calidad y costo-beneficio de los servicios de TI.
- Elaborar y entregar los reportes de gestión (indicadores) que defina ETB para medir la calidad y efectividad del servicio.
- Realizar instalaciones para implementar o adaptar funcionalidades que mejoren la calidad del servicio tales como instalación de parches, actualización de versiones y las que sean necesarias.
- Elaborar planes de trabajo que busquen minimizar el impacto ante fallas presentadas en la infraestructura administrada.
- Elaborar planes de trabajo que busquen reducir el riesgo de ocurrencia de fallas en la infraestructura administrada.
- Participar en la elaboración y mantenimiento de las matrices de riesgo e impacto para el servicio conformado por la infraestructura administrada cuando ETB así lo requiera.
- La periodicidad de la presentación de los puntos anteriormente descritos deberá ser como máximo bimestralmente o la que ETB defina previo acuerdo entre las partes.

3.6.2.13 Gestión de Eventos

- Participar en la definición de cómo monitorear los servicios e incluyendo sus componentes y la infraestructura que los soporta.
- Definir alarmas y umbrales para los diferentes componentes de las plataformas administradas de acuerdo a los ANS pactados con los usuarios y clientes.
- Definir alarmas y umbrales para el monitoreo de la infraestructura de manera que se detecte proactivamente y se evite incumplimiento del ANS de disponibilidad de la infraestructura definidos en este requerimiento y del servicio pactados con los clientes.
- Definir la correlación de estos eventos o alarmas, para determinar el impacto que se genera en un servicio cuando se presente un evento en las plataformas administradas.
- Identificar proactivamente problemas potenciales con los eventos y alarmas presentadas y tomar las acciones necesarias antes de que impacten negativamente la operación.
- Monitorear los logs de las plataformas administradas.
- Definir la correlación de estos eventos o alarmas para determinar el impacto que se genera en un servicio cuando se presente un evento en las plataformas administradas.
- Atender los casos que se escalen desde el monitoreo de la infraestructura de manera que se tomen las medidas necesarias y se anticipe o evite un incidente.

3.6.3 Para el seguimiento del servicio, actualmente ETB cuenta con la solución HP Service Manager, mediante la cual se documentan las actividades de gestión de

incidentes, requerimientos, eventos y cambios. Las demás funciones se realizan y se encuentran definidas como procesos que ya están implementados en ETB a través de procedimientos complementarios.

3.6.4 El CONTRATISTA internamente podrá utilizar las herramientas que considere necesarias para la realización de estas actividades previa validación de ETB.

3.6.5 ETB en cualquier momento podrá realizar el cambio de sus herramientas de medición y gestión sin que esto genere costos adicionales al contrato.

3.7 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DESEABLES GENERALES

3.7.1 ETB desea que el CONTRATISTA ponga a disposición de ETB al inicio del contrato una base de datos de errores y conocimiento para la solución oportuna de incidentes. El CONTRATISTA debe especificar sus características y cómo su contenido y uso favorecería la calidad del servicio. La infraestructura y componentes de dicha base de datos de conocimiento deben estar a cargo del CONTRATISTA. Para cumplir con este deseable, el CONTRATISTA deberá entregar la siguiente información técnica de esta base de datos:

- Arquitectura de la solución
- Motor en el que está construida
- Lenguaje en el que está desarrollada la interfaz con el usuario
- Cantidad de registros que contiene.

3.7.2 ETB desea que el OFERENTE cuente con certificado de seguridad de la información de la norma ISO 27001. Dicho certificado debe tener relación con los servicios solicitados en la presente invitación, para lo cual deberá adjuntar dicha certificación.

3.7.2.1 ETB desea que el personal que el CONTRATISTA disponga para asegurar la correcta ejecución de los servicios del proyecto durante la vigencia del contrato sea personal directo de éste y no subcontratado.

3.7.2.2 ETB desea que para administración y aseguramiento de las plataformas de seguridad descritas en el Anexo Técnico 2 Cantidades el OFERENTE acredite conocimientos certificados por fabricantes en networking (redes) y en sistemas operativos Linux y Windows.

3.7.2.3 ETB desea que el OFERENTE acredite que para la prestación del servicio cuenta con conocimientos certificados por fabricante NSE 8 Fortinet Network Security Expert nivel 8

3.7.2.4 ETB desea que el OFERENTE acredite conocimiento certificado de una o varias de las siguientes certificaciones:

- Check Point Certified Managed Security Expert (CCMSE) Provider-1
- Multi-Domain Security Management witch VSX
- Tipping Point Expert Technical Security
- Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer (PCNSE)

3.8 EXPERIENCIA REQUERIDA

3.8.1 ETB requiere que el OFERENTE acredite experiencia en la administración de IPS, firewall físicos y virtuales, plataformas de control de contenido y antivirus; con máximo 4 certificaciones las cuales deben sumar un valor mínimo (sin incluir IVA) de doscientos veinte millones de pesos colombianos (\$220.000.000)

3.8.2 ETB requiere que dichas certificaciones de experiencia sean de contratos en

ejecución superior al 75% al momento de presentar la oferta o de contratos finalizados dentro de los 5 años anteriores a la fecha prevista para el recibo de oferta.

3.8.3 Todas las certificaciones de experiencia deben presentarse en original debidamente firmadas por el CLIENTE ya sea a través de su representante legal o quien en la entidad tenga la facultad para expedir la certificación. Éstas deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Razón social del cliente.
- Objeto del contrato.
- Fecha de inicio y fecha de finalización, Para contratos en ejecución, el porcentaje de avance
- Alcance y descripción de los servicios prestados: Detallando los servicios que fueron ejecutados y que se relacionan directamente con los solicitados en esta invitación, discriminando la cantidad que fue administrada por el OFERENTE y el valor asociado a dicha cantidad.
- Valor total del contrato con sus respectivas adiciones.
- Información de contacto del cliente: Nombre, teléfono y correo electrónico.
- Porcentaje de participación en el Consorcio o Unión Temporal, si la certificación se expide para un contrato ejecutado bajo alguna de estas figuras.
- Para los casos en los que el CONTRATISTA tiene contemplado acreditar la experiencia mediante contratos celebrados con ETB, se requiere que suministre la siguiente información para que ETB realice la verificación: Número de contrato, Nombre del supervisor del contrato, correo electrónico del supervisor del contrato, objeto del contrato.

3.8.4 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 de que ETB verifique que la información suministrada no es veraz, la oferta será descartada.

3.8.5 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.

3.8.6 El idioma de las certificaciones debe ser castellano o inglés, certificaciones emitidas en idioma diferente, deberán ser presentadas en su idioma original y con traducción oficial al castellano o inglés.

3.9 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se entiende por Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) el conjunto de Indicadores de Nivel de Servicio previamente establecidos por ETB y los cuales deben ser cumplidos por el CONTRATISTA, y que tienen como objetivo medir la calidad mínima y aceptable de los servicios prestados durante la vigencia contractual. Los ANS son establecidos por ETB a partir de las necesidades de los usuarios finales de los servicios y clientes para lograr sus objetivos. Estos ANS y sus indicadores estarán sujetos a revisión a solicitud de ETB.

A continuación, se definen los principales indicadores de nivel de servicio, o KPI iniciales (del Inglés Key Performance Indicator) y las fórmulas que se utilizarán para evaluar la calidad de los servicios proporcionados. Los indicadores se han agrupado en indicadores de Aseguramiento, Aprovisionamiento y Factibilidad.

3.10 INDICADORES DE ASEGURAMIENTO

3.10.1 Indicadores de Disponibilidad

Buscan garantizar el cumplimiento de los ANS de disponibilidad de los servicios pactados con los clientes y usuarios finales y las metas definidas por ETB para garantizar la disponibilidad de la infraestructura.

3.10.1.1 Disponibilidad de Infraestructura (DI).

Es el porcentaje de tiempo en que la infraestructura administrada por el **CONTRATISTA** está disponible de forma ininterrumpida y estable en horario 7x24. Se excluyen las interrupciones que tengan lugar durante las ventanas aprobadas para actividades de mantenimiento. El porcentaje de disponibilidad a conseguir, se establece con base en las necesidades del negocio. En este indicador se busca que el **CONTRATISTA** propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

Forma de medición: Tomando muestras de uptime de la infraestructura administrada.
Periodicidad: Mensual

$$DI = \frac{\text{Muestras exitosas}}{\text{Muestras del Mes}} \times 100$$

Este indicador se mide por cada equipo que ETB haya contratado con el **CONTRATISTA** la prestación del servicio.

ETB requiere que el porcentaje de disponibilidad de la infraestructura sea mayor o igual al noventa y nueve punto ochenta y ocho por ciento (99.88%).

3.10.2 Indicadores De Incidentes

Buscan garantizar que el servicio se entregue dentro de las condiciones de calidad y oportunidad pactadas con los clientes y usuarios finales, la clasificación de los impactos se describe en el numeral 3.13.1.

3.10.2.1 Cumplimiento del Tiempo Medio de Mitigación (TMM)

Este indicador mide el tiempo promedio de mitigación de los incidentes que fueron asignados al **CONTRATISTA**. En este indicador se busca que el **CONTRATISTA** propenda por obtener el valor más cercano posible a cero (0).

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.
Periodicidad: Mensual

$$TMM = \sum \frac{\text{Tiempo de Mitigación de los Incidentes asignados}}{\text{Número Total de Incidentes asignados}}$$

Donde el tiempo de mitigación de los incidentes asignados es igual a:
Tiempo Estado Asignado + Tiempo Estado en Progreso + Tiempo Estado Espera Proveedor + Tiempo Estado Rechazado + Tiempo Estado Registrado

Esta misma fórmula se utilizará para cada uno de los tipos de impacto descritos a continuación:

ETB requiere que el CONTRATISTA cumpla con las siguientes metas para este indicador:

- **Para incidentes de Impacto Alto:** El TMM debe ser inferior a sesenta (60) minutos.
- **Para incidentes de Impacto Medio:** El TMM debe ser inferior a ciento veinte (120) minutos.
- **Para incidentes de Impacto Bajo:** El TMM debe ser inferior a doscientos cuarenta (240) minutos.

La definición de cada uno de los anteriores impactos se puede observar en el numeral 3.13.1.

3.10.2.2 Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI).

Este indicador mide el porcentaje de incidentes que fueron mitigados dentro de un tiempo menor o igual a la meta. En este indicador se busca que el **CONTRATISTA** propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$EMI = \frac{\sum \text{Incidentes Mitigados en un tiempo menor o igual a la meta}}{\# \text{ Total Incidentes Asignados}} \times 100$$

Los valores objetivo que se presentan a continuación para el ANS de Efectividad de Mitigación de Incidentes consideran la eficacia y eficiencia en la solución de incidentes. ETB requiere que el CONTRATISTA cumpla con las siguientes metas para este indicador:

- **Incidentes de Impacto Alto:** El noventa y ocho (98%) de los incidentes con este impacto deben ser atendidos en el tiempo de mitigación definido.
- **Incidentes de Impacto Medio:** El noventa y ocho (98%) de los incidentes con este impacto deben ser atendidos en el tiempo de mitigación definido.
- **Incidentes de Impacto Bajo:** El noventa y ocho (98%) de los incidentes con este impacto deben ser atendidos en el tiempo de mitigación definido.

3.10.2.3 Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI)

Este indicador mide la relación de tiquetes que son resueltos correctamente (en forma y tiempo) sin necesidad de reapertura frente al total de tiquetes recibidos conforme a los documentos emitidos por ETB para este fin. En este indicador se busca que el **CONTRATISTA** propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$CMI = \left\{ 1 - \frac{\# \text{ Tiquetes reasignados}}{\# \text{ Total de tiquetes cerrados}} \right\} \times 100$$

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

3.10.3 Indicadores De Requerimientos

3.10.3.1 Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR).

Este indicador mide el tiempo medio de atención de los requerimientos asignados al CONTRATISTA en un tiempo menor o igual al tiempo promedio establecido. En este indicador se busca que el **CONTRATISTA** propenda por obtener el valor más cercano posible a cero (0).

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$TMAR = \sum \frac{\text{Tiempo de Atención de los requerimientos asignados}}{\text{Número Total de Requerimientos asignados}}$$

ETB requiere que el TMAR debe ser inferior a un (1) día hábil.

3.10.4 Indicadores De Cambios.

3.10.4.1 Cumplimiento en el Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM)

Este indicador mide el cumplimiento del cronograma de mantenimientos preventivos y actualizaciones requeridas en la infraestructura para garantizar el cumplimiento de la calidad pactada del servicio, de acuerdo con los procedimientos y políticas establecidas. En este indicador se busca obtener el valor más cercano posible a 100%.

Forma de medición: Seguimiento de cronograma.

Periodicidad: Mensual

$$CPM = \frac{\text{Cantidad de actividades ejecutadas}}{\text{Cantidad de actividades programadas}} \times 100$$

ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento en el plan de mantenimientos y actualizaciones sea superior al noventa por ciento (90%).

Se aclara que las ventanas de mantenimientos preventivos se registrarán por los lineamientos y políticas definidas dentro del proceso de administración de cambios de ETB.

3.10.4.2 Cambios que Generan Incidentes (CGI)

Este indicador mide el impacto a nivel de incidentes de los cambios ejecutados a través del cumplimiento del objetivo y del tiempo planeado para cada uno de ellos. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 0%.

$$CGI = \left(\frac{\sum \text{Cambios con incidentes asociados}}{\sum \text{Cambios Aprobados}} \right) \times 100\%$$

ETB requiere que el porcentaje de cambios que generan incidentes sea inferior al 2%

3.10.4.3 Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC)

Este indicador mide la efectividad en la ejecución de las tareas de ventanas de

mantenimiento asignadas a cada dominio. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$EETC = \left(\frac{\text{Cantidad de tareas de ventanas exitosas}}{\text{Cantidad de tareas de ventanas asignadas}} \right) \times 100$$

ETB requiere que el porcentaje de efectividad en la ejecución de tareas de cambios sea superior al noventa por ciento (97%).

3.10.5 Indicadores De Eventos.

3.10.5.1 Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE)

Este indicador mide el tiempo promedio de solución de los eventos que fueron asignados al dominio. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a cero (0).

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$TMM = \sum \frac{\text{Tiempo de Solución de los Eventos asignados}}{\text{Número Total de Eventos asignados}}$$

Donde el tiempo de solución de los eventos asignados es igual a:

Tiempo Estado Asignado + Tiempo Estado en Progreso + Tiempo Estado Espera Proveedor + Tiempo Estado Rechazado + Tiempo Estado Registrado

Esta misma fórmula se utilizará para cada uno de los tipos de impacto descritos a continuación:

ETB requiere que el CONTRATISTA cumpla con las siguientes metas para este indicador:

- **Para eventos de Impacto Alto:** El TMM debe ser inferior a cinco (5) días calendario
- **Para eventos de Impacto Medio:** El TMM debe ser inferior a treinta (30) días calendario
- **Para eventos de Impacto Bajo:** El TMM debe ser inferior a noventa (90) días calendario.

La definición de cada uno de los anteriores impactos se puede observar en el numeral 3.13.1.

3.10.5.2 Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI).

Este indicador mide la oportuna atención de los incidentes tipo evento buscando prevenir el impacto de estos sobre la infraestructura administrada por el CONTRATISTA. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 0.

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$EEI = \left(\frac{\text{Cantidad de Eventos escalados a Incidentes}}{\text{Cantidad de Eventos asignados}} \right) \times 100$$

ETB requiere que el porcentaje de eventos escalados a incidentes sea menor al cinco por ciento (5%).

3.10.6 Indicadores De Tareas Programadas

3.10.6.1 Efectividad en la Ejecución de Tareas Programadas (EET).

Este indicador mide el grado de cumplimiento del conjunto de tareas programadas, inherentes a la ejecución de la actividad, regulando aquellas que no fueron ejecutadas, o que no lo fueron exitosamente. Las tareas programadas pueden ser de periodicidad diaria, semanal o mensual. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$EET = \left\{ 1 - \frac{\#Tareas \text{ No ejecutadas o No exitosas}}{\#Tareas \text{ programadas mes}} \right\} \times 100\%$$

La tarea puede ser generada por la herramienta de gestión (Service Manager o la que haga sus veces) o las funciones descritas para cada actividad.

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

3.10.6.2 Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET)

Este indicador mide el grado de cumplimiento del conjunto de tareas programadas, inherentes a la ejecución de las actividades. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$OET = \left\{ 1 - \frac{\#Tareas \text{ fueradel tiempo definido}}{\#Tareas \text{ programadas mes}} \right\} \times 100\%$$

La tarea puede ser generada por la herramienta de gestión (Service Manager o la que haga sus veces) o las funciones descritas para cada actividad.

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

3.10.6.3 Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET)

Este indicador mide el grado de cumplimiento del conjunto de tareas programadas, inherentes a la ejecución de las actividades. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$CET = \left\{ 1 - \frac{\#Tareas \text{ sin la información y características solicitadas}}{\#Tareas \text{ programadas mes}} \right\} \times 100\%$$

La tarea puede ser generada por la herramienta de gestión (Service Manager o la que haga sus veces) o la funciones descritas para cada actividad.

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

3.10.6.4 Errores Humanos

Este indicador mide la relación de actividades que como producto de una mala configuración, manipulación, documentación o gestión sobre las plataformas administradas que pueda afectar de manera parcial o total los servicios que ETB ofrece a los clientes. Este indicador busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$EH1 = \left\{ 1 - \frac{\#Incidentes\ error.Humano}{\#Total.incidentes\ cerrados} \right\} \times 100$$

$$EH2 = \left\{ 1 - \frac{\#cambios.error.humano}{\#total.cambioscerrados} \right\} \times 100$$

$$EH3 = \left\{ 1 - \frac{\#tareas.error,humano}{\#total.tareascerrados} \right\} \times 100$$

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%)

3.11 INDICADORES DE APROVISIONAMIENTO

Buscan garantizar el cumplimiento de los ANS de aprovisionamientos pactados con los clientes y usuarios finales.

3.11.1 Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA)

Este indicador mide el cumplimiento en la ejecución de los aprovisionamientos de acuerdo a los tiempos planeados y pactados. En este indicador se busca obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$ECA = \frac{\sum \text{Aprovisionamientos ejecutados en un tiempo menor o igual al estipulado o planeado}}{\# \text{Total Aprovisionamientos}} \times 100$$

Tipo de solicitud	ANS requerido solicitud normal	ANS requerido solicitud urgente
Ejecución de requerimientos para aprovisionamiento	48 horas continuas	24 horas continuas

Tabla 1 ANS aprovisionamiento según servicio¹

El porcentaje de aprovisionamientos realizados en un tiempo menor o igual a lo estipulado deben ser por lo menos noventa y cinco (95%).

¹ Hora calendario corridas, desde que se asigna la actividad hasta que ETB la da por recibida, excluyendo tiempos no atribuibles al contratista

3.11.2 Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA)

Este indicador mide la ejecución de requerimientos realizados correctamente, sin necesidad de reapertura, aclaración o corrección. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$CSI = \left\{ 1 - \frac{\# \text{aprovisionamientos con error}}{\# \text{Total de aprovisionamientos}} \right\} \times 100$$

El porcentaje de calidad en la solución de aprovisionamientos debe ser mayor al noventa y cinco por ciento (95%). Medición mensual.

3.12 INDICADORES DE SOPORTE A FACTIBILIDAD

Buscan garantizar el cumplimiento de los ANS del proceso de factibilidad pactados con los clientes y usuarios finales.

Las factibilidades hacen referencia a requerimientos puntuales

Las factibilidades a diseños hacen referencia a los acompañamientos y asesoría técnica para apoyar en la definición de diseños.

3.12.1 Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF).

Este indicador mide que el tiempo medio de respuesta a las factibilidades solicitadas se encuentre en un tiempo menor o igual a lo estipulado o planeado.

$$TMRF = \frac{\sum \text{Tiempos-de-Respuesta a Requerimientos Soporte Factibilidad}}{\# \text{Total Requerimientos Soporte Factibilidad}}$$

El Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidades debe ser menor o igual al tiempo establecido en la siguiente tabla. Al menos el noventa y cinco por ciento (95%) de las factibilidades solicitadas deben ser atendidas en el rango de tiempo establecido.

ACTIVIDADES	TIEMPO MAXIMO REQUERIDO
<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a requerimiento específico soporte a factibilidad. Entre estos requerimientos se encuentran, por ejemplo: cantidad de VPN's soportadas, funcionalidades soportadas por los equipos, cantidad de usuarios concurrentes, entre otros 	48 horas calendario a partir de la solicitud formal de ETB

3.12.2 Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseños (TMRFD)

Este indicador mide que el Tiempo Medio de Respuesta a las Factibilidades de Diseños solicitados se encuentre en un tiempo planeado y pactado entre las dos partes.

En todo caso se deberá responder el cumplimiento o no-cumplimiento de los requerimientos de los clientes de las plataformas o servicios administrados por el CONTRATISTA y de ser necesario escalar a las diferentes áreas de la empresa para determinar la respuesta.

$$TMRFD = \frac{\sum \text{Tiempos-de-Respuesta a Requerimientos Soporte Factibilidad Diseños}}{\# \text{Total Requerimientos Soporte Factibilidad Diseños}}$$

El Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidades de Diseño debe ser menor o igual al tiempo establecido en la siguiente tabla. Al menos el noventa y cinco por ciento (95%) de las factibilidades solicitadas deben ser atendidas en el rango de tiempo establecido.

ACTIVIDADES	TIEMPO MAXIMO REQUERIDO
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a requerimiento específico soporte a factibilidad diseños. Dentro de estos requerimientos se encuentran por ejemplo: diseños con integraciones de directorio activo, sincronización con plataformas cliente, entre otros 	Cinco (5) días. O conciliado entre las partes dependiendo de los tiempos de entrega en los casos de licitaciones.

3.13 PRIORIDAD DE LOS SERVICIOS

La prioridad de los servicios depende básicamente del impacto que tenga su interrupción en el negocio y de la urgencia con que deba ser atendido. A continuación, se dan las definiciones y categorización de ambos criterios:

3.13.1 Impacto

3.13.1.1 Impacto para Incidentes

Es el grado de afectación causado por una parada o una interrupción de los servicios. La identificación del nivel de impacto será dada de acuerdo con las características del ANS pactado con los clientes, la disponibilidad ofrecida del servicio, la extensión de las consecuencias de los fallos (número de usuarios), las posibles implicaciones financieras, pérdida de negocio, entre otros. El impacto se clasifica en tres niveles:

- **Alto (A):** Un servicio no está disponible o está seriamente afectado. No existen alternativas disponibles para que los usuarios puedan realizar su trabajo. Una interrupción de los servicios puede resultar en una pérdida de negocio o afectar los indicadores de Acuerdos de Nivel de Servicio.
- **Medio (M):** La calidad del servicio está afectada parcialmente, es decir, hay afectación de servicios para un grupo de usuarios o para ciertas funcionalidades. La pérdida del servicio puede llegar a implicar una caída de productividad y puede poner en peligro los ingresos financieros, o afectar los indicadores de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- **Bajo (B):** El servicio proporcionado esta degradado, permite utilizar sus funcionalidades pero no en la calidad acordada. Existen alternativas para la ejecución de las tareas de los usuarios aunque de forma precaria. La pérdida del servicio puede resultar en una reducción de la productividad pero no interfiere con la obtención de los logros financieros.

3.13.1.2 Impacto para Eventos

Los eventos también cuentan con una definición de impacto de acuerdo con el tipo de situación presentada, el posible riesgo al cual este expuesto el servicio y la probabilidad que el riesgo se materialice.

- **Alto (A):** En este nivel se incluyen los casos en los que la infraestructura en la prestación del servicio presenta una vulnerabilidad a nivel de su arquitectura, es decir incluye aquellos casos en los que el diseño del servicio tiene consideraciones de alta disponibilidad y uno de sus componentes se encuentra en falla o afectado y su solución no implica nuevos desarrollos a nivel de software, cambio o reemplazo

de partes que involucran proceso de importación, o nueva implementación o adecuaciones físicas.

- **Medio (M):** En este nivel se incluyen aquellas situaciones en las que la solución requiere reemplazo de hardware, montaje de laboratorio de pruebas para analizar posibles soluciones y estructurar esquema para aplicación de la solución.
- **Bajo (B):** En este nivel se incluyen aquellas situaciones cuya solución demanda de desarrollo de software (parches o hotfix) incluidos los procesos de QA (Quality Assurance).

3.13.2 Urgencia

Indica qué tan pronto el servicio requiere ser restaurado o un requerimiento para el servicio debe ser solucionado de acuerdo con las necesidades del negocio. La urgencia será utilizada como apoyo para identificar los puntos críticos que determinan la aplicación de los pagos según cumplimiento de ANS.

La prioridad de los servicios prestados será la acordada entre **ETB** y los usuarios y clientes de los respectivos servicios.

3.14 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

3.14.1 La medición de los indicadores de los acuerdos de niveles de servicio se realizará mensualmente en función del indicador a medir. Las mediciones serán realizadas por ETB y ETB requiere que el CONTRATISTA responda por aclaraciones o entregue información adicional en aquellos casos donde sea necesario profundizar en el resultado del indicador.

3.14.2 La metodología de medición será definida conjuntamente entre el CONTRATISTA y ETB, debiendo adoptarse inicialmente aquella con que actualmente se cuente.

3.14.3 Las mediciones de los indicadores definidos se harán con base en los registros realizados en el software que utilice ETB para tal fin.

3.14.4 ETB requiere que las mediciones de Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (ECSF) y Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF), sean entregadas/consolidados en un informe por el CONTRATISTA y sean corroborados por medio del sistema de información que utilice ETB para tal fin.

3.14.5 Manejo del No Cumplimientos de ANS

3.14.5.1 Responsabilidad del CONTRATISTA

Ante el no cumplimiento de un valor pactado de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el cual no es logrado por causas atribuibles al **CONTRATISTA**, se aplicará el pago mensual asociado a ANS y definido en el numeral 3.15.

3.14.5.2 Responsabilidad de Terceros

ETB requiere que en los casos en que el no cumplimiento no sea por causas atribuibles al **CONTRATISTA**, éste examine los motivos de ocurrencia, colabore en la corrección de los errores e informe por escrito a **ETB** sobre la causa del problema y las recomendaciones de mejora, de forma que los errores presentados no vuelvan a ocurrir.

Se aclara que como los tiempos de solución de incidencias se registran en la

herramienta que posee **ETB** para tal fin, el **CONTRATISTA** deberá realizar una actualización adecuada de los cambios de estado de las incidencias bajo su responsabilidad para que no le sean computados tiempos no atribuibles a su gestión, como por ejemplo solicitud de información a usuarios, espera por soluciones del fabricante y otros.

3.14.6 Actualización de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

La definición de los ANS así como la inclusión de nuevas métricas o la supresión de otras, podrá ser revisada y actualizada como mínimo una vez al año. **ETB** podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.

Para el establecimiento del ANS de un nuevo servicio, se harán mediciones de los indicadores pactados para dicho servicio, por un período de hasta tres (3) meses siguientes a su implantación, para registrar los datos y establecer el ANS.

3.15 PAGO MENSUAL ASOCIADO A LOS ANS

3.15.1 El pago mensual estará asociado al cumplimiento por parte del **CONTRATISTA** de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) establecidos por ETB. A continuación, se detalla el peso asociado a ANS

GRUPO DE INDICADORES	Nivel de Impacto	NOMBRE DE INDICADOR	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio
Disponibilidad. Para este caso aplica como rango.	No Aplica	Disponibilidad de Infraestructura (DI) >=99.99%	100%
		99.99% > Disponibilidad de Infraestructura (DI) >=99.95%	98%
		99.95% > Disponibilidad de Infraestructura (DI) >=99.88%	95%
		Disponibilidad de Infraestructura (DI) < 99.88%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
Incidentes	Alto	Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 45 minutos	100%
		45 minutos < Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 50 minutos	98%
		50 minutos < Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 60 minutos	95%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) > 60 minutos	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
	Medio	Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 90 minutos	100%
		90 minutos < Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 110 minutos	99%
		110 minutos < Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 120 minutos	98,5%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) >120 minutos	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
	Bajo	Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 180 minutos	100%
		180 minutos < Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 210 minutos	99%
		210 minutos < Tiempo Medio de Mitigación (TMM) <= 240 minutos	98,5%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) >240 minutos	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
No Aplica	Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) >= 99%	100%	
	99% > Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) >= 98%	98%	

		Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) <98%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	No Aplica	Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) >= 99% 99% > Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) >= 98% Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) <98%	100% 98% Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
Requerimientos	No Aplica	Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR) <= 0,5 día hábil 0,5 día hábil <Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR)<=0,76 día hábil 0,75 día hábil <Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR)<=1 día hábil Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR) > 1 día hábil	100% 98 95% Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
Eventos	Alto	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 3 días calendario	100%
		3 días calendario < Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 4 días calendario	99%
		4 días calendario < Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 5 días calendario	98%
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >5 días calendario	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	medio	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 23 días calendario	100%
		23 días calendario <Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 25 días calendario	99%
		25 días calendario <Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 30 días calendario	99,85%
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >30 días Calendario	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	bajo	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 73 días calendario	100%
		73 días calendario < Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 83 días calendario	99%
83 días calendario < Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 90 días calendario		99,85%	
Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >90 días Calendario		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
No Aplica	Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI)<=3%	100%	
	3%<Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI)<=5%	99,0%	
	Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI) >5%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
Cambios	No Aplica	Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) >=95%	100%
		95%> Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) >=92%	98%
		Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) < 90%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
		Cambios Que Generan Incidentes (CGI) <= 2%	100%
		Cambios Que Generan Incidentes (CGI) > 2%	98%
		Efectividad En La Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) >= 97%	100%
		Efectividad En La Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) < 97%	99%
Aprovisionamiento		Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) >=95%	100%

	<p>>=90%</p> <p><90%</p> <p>Calidad en el Cumplimiento de Aprovechamientos (CCA)</p> <p>>= 95%</p> <p>>= 90% y < 95%</p> <p>< 90%</p>	<p>90%</p> <p>Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico</p> <p>100%</p> <p>90%</p> <p>Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico</p>
Factibilidad	<p>Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF)</p> <p>>=95%</p> <p>>= 90% y < 95%</p> <p>< 90%</p> <p>Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (TMRFD)</p> <p>>= 95%</p> <p>>= 90% y < 95%</p> <p>< 90%</p>	<p>100%</p> <p>90%</p> <p>Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico</p> <p>100%</p> <p>90%</p> <p>Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico</p>

Tabla 2 Peso Asociado a ANS