



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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10393211

OBJETO

LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN Y MONITOREO DE LOS CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD) DE ETB, ASÍ COMO EL ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS DATA CENTER

NOVIEMBRE 21 DE 2018

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRECISIONES A LAS CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES CONTRACTUALES.....	5
1.1.	OBJETO.....	5
1.2.	INVALIDEZ DE INFORMACIONES PREVIAS A ESTA INVITACIÓN	5
1.3.	CRONOGRAMA DEL PROCESO	5
1.4.	ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA ...	6
1.5.	INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES.....	6
1.6.	FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA	7
1.7.	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.....	7
1.8.	CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	9
1.8.1.	PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS.....	10
1.8.2.	OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN	11
1.9.	LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.....	12
1.10.	EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.....	14
1.11.	PROPUESTAS ALTERNATIVAS.....	14
1.12.	CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA.....	14
1.13.	COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN.....	15
1.14.	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DE TERRORISMO.....	15
1.15.	BUENAS PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.	16
1.16.	INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	16
1.17.	NEGOCIACIÓN	16
1.18.	ADJUDICACIÓN.....	18
1.19.	ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	18
1.20.	PRÓRROGAS	18
1.21.	CONDICIONES CONTRACTUALES.....	18
1.21.1.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	19
1.21.2.	GARANTÍAS CONTRACTUALES	19
1.21.3.	MULTAS.....	20

1.21.4. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA	21
1.21.5. PROPIEDAD INTELECTUAL	21
1.21.6. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APORTES PARAFISCALES Y SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO SG-SST	21
1.21.7. ACUERDO DE BUENAS PRÁCTICAS Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA .	22
1.21.8. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	22
1.21.9. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL.....	22
1.21.10. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE GESTIÓN AMBIENTAL	23
1.21.11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	24
1.21.12. PROTECCIÓN AL DERECHO DE HABEAS DATA	24
1.21.13. INDEMNIDAD	24
1.21.14. SUPERVISIÓN	25
1.21.15. CESIÓN DEL CONTRATO	25
1.21.16. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	25
1.21.17. DOMICILIO	25
2.1 ESQUEMA DE COTIZACION DE LOS PRECIOS	26
2.2 VALOR DE LA OFERTA	26
2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA	27
2.4 IMPUESTOS Y FACTURACIÓN	27
2.5 REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN	28
2.6 RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.	29
2.7 CONDICIONES GENERALES	29
2.8 FORMA DE PAGO	29
2.9 ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS	30
2.10 REINTEGRO DE DINEROS POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS CUANDO SE IDENTIFIQUEN MAYORES VALORES ENTREGADOS POR CUALQUIER CONCEPTO	30
2.11 EVALUACION FINANCIERA DE LAS OFERTAS	31
2.12. PONDERACION ECONÓMICA DE LAS OFERTAS y CONTRAOFERTAS:	31
2.13 HOMOLOGACION	32
3 CONDICIONES TÉCNICAS	33
3.1 OBJETO	33

3.2	ALCANCE	33
3.3	CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS	34
3.4	EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS	35
3.5	RELACIÓN DE ANEXOS TÉCNICOS.....	36
3.6	MARCO GENERAL DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ETB	36
3.7	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES OBLIGATORIOS.....	39
3.8	PERIODO DE TRANSICIÓN INICIAL	42
3.9	PERIODO DE TRANSICIÓN FINAL	43
3.10	POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	44
3.11	SEGURIDAD INDUSTRIAL	44
3.12	CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS.....	51
3.13	INFORMES Y DOCUMENTOS DEL SERVICIO.....	54
3.14	CONDICIONES DESEABLES.....	55
3.15	EXPERIENCIA REQUERIDA.....	55
3.16	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	56
3.16.1	INDICADORES DE ASEGURAMIENTO	56
3.17	PRIORIDAD DE LOS SERVICIOS	65
3.18	MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	67
3.19	PAGO MENSUAL ASOCIADO A LOS ANS	69

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 los servicios de operación y monitoreo de los centros de procesamiento de datos (CPD) de ETB, así como el aseguramiento de servicios data center”. Todo de conformidad con lo estipulado en los términos de referencia, en los anexos y en el Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página www.etb.com.co.

NO SE ACEPTA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS PARCIALES

El contrato se ejecutará mediante órdenes de servicio cursadas por el supervisor del contrato quien no se obliga con una cantidad mínima ni máxima de servicios, las cantidades informadas en los términos de referencia son estimadas para la ponderación de ofertas, y en la ejecución del contrato pueden aumentar o disminuir. El oferente debe realizar su propio análisis debido a que con la presentación de oferta se entiende que acepta las anteriores condiciones y renuncia a intentar efectuar reclamación alguna como resultado de la ejecución contractual.

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
Publicación de los términos de referencia. (1 día)	Noviembre 21 de 2018
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia (5 días)	Hasta el 28 de noviembre de 2018
Plazo para publicar las respuestas por ETB a las solicitudes recibidas (3 días)	Hasta el 3 de diciembre de 2018
<u>Fecha y hora para la presentación de ofertas (8 días)</u>	<u>Diciembre 13 de 2018 a las 10 horas en los términos del artículo</u>

	<u>829 del Código de Comercio</u>
Plazo de evaluación de ofertas (5 días)	Hasta el 20 de diciembre de 2018
Plazo de Negociación (8 días)	Hasta el 03 de enero de 2019
Adjudicación (8 días)	Hasta el 16 de enero de 2019
Elaboración y suscripción del contrato (8 días)	Hasta 28 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 fredy.mateust@etb.com.co dentro de los **cinco (5)** días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los términos en la página 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, acompañada de la tarjeta profesional del mismo.

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

1.7. 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 (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 por el veinte por ciento (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 l 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. En todo caso, el oferente deberá observar que la vigencia de la póliza se exige desde la fecha de presentación de la oferta, luego la constitución de la garantía deberá realizarse antes de presentar la oferta.

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.

Las personas naturales extranjeras del contratista para la ejecución del contrato, 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 la vinculación, contratación o admisión y de su desvinculación o terminación del contrato con personal extranjero, dentro de los quince (15) días calendarios, y según la norma que aplique.

1.8.1. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS

Teniendo en cuenta que el objeto y alcance el contrato involucran actividad permanente 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 hábiles 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 contrato se entiende celebrado con la sociedad extranjera, quien, para el establecimiento de la sucursal, debe registrar copia de la fundación o constitución de la sociedad extranjera ante la autoridad competente en el territorio colombiano).

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 regirán por las normas del Derecho Privado. En consecuencia, sin perjuicio de las estipulaciones que convengan los miembros del consorcio o unión temporal sobre la forma de asumir entre sí las sanciones en caso de incumplimiento del contrato que llegare a celebrarse, ETB no las aplica de acuerdo con la participación de cada uno de los asociados, pues incluso en este aspecto la responsabilidad es solidaria.
- d) Si alguno de los integrantes de la asociación no ha sido registrado como proveedor de ETB, deberá presentar los documentos mencionados en el numeral 1.5 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 trece (13) 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 siguientes 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 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, 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.

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 fredy.mateust@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, anexos, las adendas y aclaraciones a los mismos.

Los términos de referencia deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada. Los títulos utilizados en los términos de referencia sirven sólo para identificar textos y no afectarán la interpretación de los mismos.

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

Todas las deducciones, errores y omisiones que realice o en que incurra el oferente con base en su propia información, interpretación, análisis o conclusiones respecto de los términos de referencia, son por su exclusiva cuenta. Por tanto, ETB no asume responsabilidad alguna por tal información, interpretación, análisis o conclusiones.

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

1.17. 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 antes señalado se distribuye en las siguientes

etapas: **(i) 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, entendiéndose por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

En cualquiera de los dos casos, ETB convocará por escrito a los oferentes hábiles, indicando fecha, hora, lugar y demás aspectos que se consideren necesarios. Únicamente podrán asistir el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades. En caso de que el representante legal de la persona jurídica oferente o el representante del consorcio o la unión temporal no 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 la presentación de una nueva postura, según aplique. Si el empate persiste, se preferirá a la oferta de mayor puntaje técnico.

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.

En el evento en que ETB opte por la adjudicación, la misma se realizará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje sumados el técnico y el económico, de acuerdo con la ponderación definida-

La decisión de la adjudicación, de acuerdo con la ponderación de ofertas, será publicada en la página www.etb.cvom.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 siguientes** al recibo por el Sistema de Gestión Contractual de la comunicación de adjudicación en el equipo jurídico, plazo que se distribuirá así: **(i)** Para su elaboración 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 Colombina, 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 dos (2) años, a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de las garantías constituidas a favor de ETB, o hasta que se agoten los recursos, lo primero que ocurra.

1.21.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES

El Contratista deberá amparar los siguientes riesgos:

- (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 del contrato, antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del mismo y tres años más.
- (iii) **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 hasta su liquidación.
- (iv) **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** por un valor asegurado del 15% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que pueda emprender ETB por amparos que no se hallen cubiertos por el porcentaje aquí estipulado. En el evento en que el contratista cuente con ésta póliza para el giro normal de sus operaciones, para el amparo aquí exigido, se aceptará la certificación de la Compañía de Seguros, en la que ETB se pueda verificar la cobertura exigida en cuanto a plazo y el valor exigido en el presente numeral.

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 EXTRACONTRACTUAL”, 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 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, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal, 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

2 PRECISIONES A LAS CONDICIONES FINANCIERAS

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.

2.1 ESQUEMA DE COTIZACION DE LOS PRECIOS

Los servicios objeto de la presente contratación deberán ser cotizados bajo el sistema de precios unitarios fijos, entendiéndose como tal que los precios unitarios pactados inicialmente permanecerán fijos durante el 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

2.4.1 IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

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

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

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

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

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

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

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

2.4.4 RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO 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.

2.4.5 RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

2.4.5.1 Oferente Proveedor Nacional

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

2.4.5.2 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.

2.4.6 RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE

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

2.5 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.

2.5.1 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.

2.5.2 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.

2.6 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.

2.7 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.

2.8 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.

2.9 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.

2.10 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.

2.11 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.

2.11.1 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 MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (COP\$1.391.064.252,00).

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.

2.11.2 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.

2.12. PONDERACION ECONOMICA 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.

2.13 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.

CAPÍTULO 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 los servicios de operación y monitoreo de los centros de procesamiento de datos (CPD) de ETB y el aseguramiento de servicios data center.

3.2 ALCANCE

ETB está interesada en contratar los siguientes servicios:

- Los servicios de operación y monitoreo de Centros de Procesamiento de Datos de ETB y el aseguramiento de servicios data center.

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.

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

Los anteriores servicios se enmarcan dentro de los procesos operativos de la cadena de valor en ETB.

También hace parte del alcance de la presente invitación el período de transición del servicio entre el CONTRATISTA saliente y el nuevo CONTRATISTA, asegurando que no se desmejore el nivel de servicio a los clientes y usuarios finales.

Con respecto a la localización de los servicios, esta se describe a continuación:

- El servicio de operación y monitoreo de CPD debe ser proporcionado en los CPD de ETB, 4 de los cuales se encuentran ubicados en Bogotá, y uno en Cali.
- El servicio de aseguramiento de servicios data center será prestado en la ciudad de Bogotá.

Durante el periodo de ejecución del contrato, podrá aumentar o disminuir los CPD donde ETB requiera la prestación del servicio, lo cual será comunicado por ETB al Contratista con 10 días hábiles de anticipación con el fin de realizar los cambios requeridos. ETB no está obligado a mantener una cantidad mínima de CPD donde requiera los servicios.

3.3 CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

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

- **REQUERIMIENTO MÍNIMO OBLIGATORIO:** SON AQUELLOS REQUERIMIENTOS EXPRESADOS EN TÉRMINOS TALES COMO: “ETB REQUIERE”, “EL OFERENTE DEBE”, INDICANDO QUE SON DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO. LAS OFERTAS QUE NO CUMPLAN CON ESTOS REQUERIMIENTOS A CABALIDAD, SERÁN RECHAZADAS.
- **CONDICIONES DESEABLES:** Son aquellas condiciones expresadas en términos tales como “ES DESEABLE”, “ETB ESPERA”, “ETB DESEA” indicando que son de cumplimiento deseable. ETB usa estas características para determinar valores agregados 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 servicios ofertados, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse.

El OFERENTE debe responder punto a punto si **CUMPLE** o **NO CUMPLE** a las especificaciones 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 el pronunciamiento o explicaciones respectivas durante la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de las respuestas el oferente pueda modificar la oferta.

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

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, ETB formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de ofertas.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado “CUMPLE”, de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface totalmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la oferta será descartada si se trata de un “Requerimiento Mínimo Obligatorio”. De referirse a “Condiciones Deseables” se calificará con cero (0), pero no se descarta la oferta.

Los documentos exigidos en el presente capítulo que no hayan sido aportados con la oferta podrán ser requeridos durante la etapa de estudio de ofertas. De no atenderse el requerimiento, dentro del plazo establecido, la oferta será descartada.

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 castellano, a excepción de los que contengan información técnica (ej. Catálogos, descriptivos técnicos, etc.) 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.

3.4 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.

3.4.1 PONDERACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas que cumplan 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 ponderación se realizará sobre la totalidad de los parámetros definidos como [DESEABLES] los cuales se detallan en el Anexo 1 Matriz de Calificables.

3.4.2 CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE PUNTAJE TÉCNICO

Para la calificación técnica de las ofertas, **ETB** ha definido una matriz de calificables en la cual se detalla cada uno de los calificables y su peso en el puntaje técnico total.

A continuación, se describen los criterios que serán utilizados de acuerdo a la naturaleza de cada calificable:

Criterio	Descripción	Explicación / Metodología
I	Absoluto	El puntaje será otorgado únicamente para el numeral que cumpla con la condición.
II	Proporcional	El puntaje será otorgado de manera proporcional de acuerdo a la cantidad entregada hasta el máximo definido para el numeral.

Tabla 2 Criterios para asignación de puntaje técnico.

3.5 RELACIÓN DE ANEXOS TÉCNICOS

Hacen parte de las condiciones técnicas los anexos a continuación relacionados:

ANEXO TÉCNICO 1 MATRIZ DE CALIFICABLES

3.6 MARCO GENERAL DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ETB

La Vicepresidencia de Infraestructura y la Vicepresidencia de Operaciones de ETB prestan 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
- IaaS

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
- SaaS
- PaaS

Dentro de estos productos a su vez se ofrecen los siguientes servicios de TI y de operación dependiendo del producto al cual aplique:

- Monitoreo y gestión.
- Manos remotas.

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.

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, HOSTING personal 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 RespalDOS:** 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, BMC, Enroll, HP Operations, SUN ONE Integration Server, Video Sentinel Remote Viewer, SERENA PVCS, Wavelet Video Cliente, Wave Reader, Facility Comander Wnx y desarrollos propios de **ETB** como: Traefact y Contact Center.

3.7 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES OBLIGATORIOS

- 3.7.1 ETB requiere que El CONTRATISTA preste el servicio contemplando su capacidad técnica, administrativa y de organización que le permita atender de manera autónoma e independiente la ejecución del contrato.
- 3.7.2 ETB requiere que el OFERENTE entregue el detalle del modelo de operación con el cual prestará el servicio.
- 3.7.3 ETB requiere que El CONTRATISTA garantice que el personal a su cargo se encuentre debidamente seleccionado, capacitado y que sea idóneo para cumplir a cabalidad con la prestación de los servicios contratados de forma eficiente y dentro de los plazos previstos.
- 3.7.4 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
- 3.7.5 ETB validará el perfil requerido para lo cual El OFERENTE debe entregar los perfiles profesionales del personal propuesto con los datos personales, la formación académica, capacitación recibida, estudios complementarios, certificaciones y experiencia profesional.
- 3.7.6 ETB requiere que el CONTRATISTA asegure que el servicio se preste de forma profesional, continua, eficiente y de acuerdo a los requerimientos y condiciones expuestas en el presente documento.
- 3.7.7 Previo a la orden de inicio y en cualquier momento durante la ejecución contractual, el CONTRATISTA deberá acreditar a ETB la experiencia, escolaridad, certificaciones requeridas del personal del proyecto para la validación de su cumplimiento por parte del supervisor y del equipo técnico del proyecto por parte de ETB. El CONTRATISTA debe aportar la relación de su personal, señalando los datos personales, la formación académica, capacitación recibida, estudios complementarios, certificaciones y experiencia profesional.

- 3.7.8 ETB requiere que El CONTRATISTA preste el servicio de conformidad con las disposiciones contenidas en el sistema integrado de gestión 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.
- 3.7.9 ETB requiere que los servicios objeto de esta invitación, se presten en las instalaciones que ETB disponga o en caso de requerirse, se presten desde las instalaciones del CONTRATISTA.
- 3.7.10 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, lo cual será revisado y aprobado por ETB.
- 3.7.11 ETB requiere que el CONTRATISTA preste el servicio de conformidad con los objetivos definidos por el Sistema de Integrado de Gestión de ETB, al cual se brindará acceso una vez emitida la orden de inicio del contrato, el CONTRATISTA debe cumplir con la metodología de calidad implantada en la organización.
- 3.7.12 Para la prestación del servicio, ETB requiere que el OFERENTE debe contemplar para la prestación del servicio un interlocutor técnico para ETB, quien debe garantizar 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.
- 3.7.13 Para la prestación del servicio, ETB requiere que el OFERENTE debe contemplar para la para la prestación del servicio un interlocutor administrativo quien debe asegurar el cumplimiento de los servicios requeridos en ejecución del contrato, la coordinación de los recursos asignados por el CONTRATISTA, así como las actividades administrativas relacionadas con la prestación del servicio y las mejoras a los procesos establecidos.
- 3.7.14 ETB requiere que el CONTRATISTA identifique, proponga e implemente acciones o planes de mejora en la prestación del servicio cuando sea requerido.
- 3.7.15 ETB requiere que el servicio prestado por el CONTRATISTA realice todos los correctivos necesarios ante las fallas o falencias en la prestación de los servicios.

- 3.7.16 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.
- 3.7.17 ETB requiere que, como parte de la prestación del servicio, y en relación con el alcance de esta invitación, el CONTRATISTA, interactúe con 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).
- 3.7.18 ETB requiere que el CONTRATISTA asegure que las órdenes de servicio que sean emitidas por ETB sean canalizadas a través del interlocutor técnico relacionado en el numeral 3.7.13, el cual les dará el tratamiento adecuado para el cumplimiento del servicio en los tiempos y calidad establecidos por ETB.
- 3.7.19 ETB requiere que el CONTRATISTA asegure que los informes solicitados se entreguen puntualmente y que la información que contienen cumple con la calidad requerida por ETB.
- 3.7.20 ETB requiere que el CONTRATISTA realice validaciones permanentes con fines de garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados.
- 3.7.21 ETB requiere que el CONTRATISTA coordine en conjunto con ETB las auditorias de calidad que sean solicitadas por ETB.
- 3.7.22 ETB requiere que el CONTRATISTA responda por las actividades a su cargo de conformidad al sistema integrado de gestión, planificación del servicio, servicio de guardia, turnos de soporte, entre otros.

- 3.7.23 Para la prestación del servicio, el CONTRATISTA debe prestar el servicio con los equipos de ofimática y las herramientas de comunicación adecuadas, óptimas y necesarias que permitan desarrollar de manera ágil las actividades, informes, procesos requeridos y que permitan interactuar oportunamente con el personal que ETB disponga y así dar cumplimiento a las disponibilidades y ANS requeridos en la prestación del servicio.
- 3.7.24 EL CONTRATISTA debe garantizar el servicio de impresión con infraestructura propia todos los días del año durante la vigencia del contrato, en caso de fallas EL CONTRATISTA deberá brindar respuesta y solución en un tiempo menor a 2 horas.
- 3.7.25 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.
- 3.7.26 ETB requiere que el CONTRATISTA preste el servicio de conformidad con los objetivos definidos por el Sistema de Gestión de Calidad de ETB, 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. ETB podrá realizar evaluaciones periódicas al CONTRATISTA durante la ejecución del contrato, las cuales serán realimentadas al CONTRATISTA con el fin de generar un plan de trabajo garantizando que se cuente con el conocimiento adecuado en la prestación de las actividades.
- 3.7.27 ETB requiere que las respuestas a los requerimientos generados por el área de factibilidad y/o aprovisionamiento sean entregadas 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.

3.8 PERIODO DE TRANSICIÓN INICIAL

- 3.8.1 Este periodo aplicará para el caso en que el OFERENTE adjudicado resulte diferente al CONTRATISTA actual.

El período de transición inicial está comprendido durante el primer mes del contrato, contado a partir de la orden de inicio. El CONTRATISTA debe garantizar la continuidad en la prestación del servicio y la disponibilidad para desarrollar una adecuada transferencia de conocimiento de los procesos y procedimientos de ETB

para la prestación de los servicios. Durante este periodo el CONTRATISTA deberá asimilar la documentación del sistema integrado de gestión y asumir la responsabilidad de mantenerla actualizada para el objeto del contrato. Durante este periodo los ANS no serán medidos y se podrán realizar los ajustes que las partes consideren convenientes.

- 3.8.2 ETB requiere que el tiempo del periodo de transición o empalme con el CONTRATISTA saliente sea de un (1) mes a partir de la orden de inicio del contrato.
- 3.8.3 ETB requiere que el CONTRATISTA entregue a ETB durante el periodo de transición inicial, un plan que garantice la entrega de información y documentación por cada actividad que realiza el recurso saliente al recurso entrante.
- 3.8.4 ETB requiere que el periodo de transición o empalme al inicio del contrato sea sin costo para ETB.
- 3.8.5 ETB requiere que, durante el periodo de transición, el CONTRATISTA identifique los procedimientos que se realizan para la prestación del servicio y documente detalladamente aquellos que no lo estén.
- 3.8.6 ETB requiere que el CONTRATISTA mantenga actualizada la documentación recibida o diligenciada durante el periodo de transición y durante el tiempo de duración del contrato.

3.9 PERIODO DE TRANSICIÓN FINAL

- 3.9.1 ETB requiere que, durante el periodo de transición final, el CONTRATISTA entregue la información, documentación y acompañamiento necesario a ETB o al 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.

- 3.9.2 ETB requiere que, durante el periodo de transición final, el CONTRATISTA entregue cerrados y solucionados la totalidad de los incidentes, evento y/o tareas que correspondan a la gestión del CONTRATISTA y requerimientos a su cargo durante la vigencia del contrato por cualquiera de los servicios objeto de la presente invitación.

3.10 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 3.10.1 ETB requiere que El CONTRATISTA preste el servicio de conformidad con el sistema de seguridad de la información que se encuentre vigente en ETB, el cual establece los 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).

- 3.10.2 El supervisor informará al inicio del contrato el sistema de seguridad de la información que se encuentre vigente. Esto se encuentra en el enlace <http://www.etb.com.co/cyp/normativas.aspx>.

- 3.10.3 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.

3.11 SEGURIDAD INDUSTRIAL

- 3.11.1 El CONTRATISTA deberá 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.

- 3.11.2 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.
- 3.11.3 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.
- 3.11.4 El CONTRATISTA acepta que las obligaciones contenidas en la presente cláusula se hacen extensivas 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.
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.
- 3.11.5 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 auditorias del servicio, el CONTRATISTA debe comprometerse a ejecutar las acciones correctivas de las no conformidades resultado de dichas auditorías como tareas programadas.
- 3.11.6 Entornos a operar y monitorear:
- ETB requiere que el CONTRATISTA realice la operación y monitoreo del siguiente entorno tecnológico asociado a los CPD:
- 1) Sistemas operativos.
 - 2) Bases de datos
 - 3) Servidores de aplicación.
 - 4) Infraestructura de seguridad.
 - 5) Orquestadores e hipervisores.
 - 6) Software para gestión de backup.
 - 7) Herramienta AUTOSYS.
 - 8) HP Openview.
 - 9) HP Operations.
 - 10) Herramienta Service Manager o la que ETB defina.
 - 11) Redes LAN, WAN, MAN, IP, Gigabit, Ethernet, Wireless.
 - 12) Robots de unidades de cinta de (4mm, 8mm, DLT).
 - 13) Dispositivos de respaldo a cinta y disco.
 - 14) Sistemas de almacenamiento.

- 15) Subsistemas de Facilities.
- 16) Las plataformas que ETB defina de acuerdo al crecimiento de su portafolio de servicios.

3.11.7 Datos de Volumen

ETB no está obligada a garantizar un mínimo o máximo de elementos a ser administrados, por lo que estos estarán sujetos a la demanda de ETB, el detalle de esta información será suministrada al CONTRATISTA a la firma de la orden de inicio.

A continuación, se incluyen las cantidades promedio mensuales de incidentes para el total de los CPD y los mantenimientos ejecutados sobre esta infraestructura de manera que el OFERENTE pueda determinar el tiempo efectivo de los servicios. Esta información debe ser tomada en cuenta por parte del OFERENTE para estimar el costo de los servicios.

Servicio operación y monitoreo CPD:

PROMEDIO MENSUAL DE ATENCIÓN DE ACTIVIDADES SUJETAS A ANS	
Promedio Mensual Escalamiento Incidentes	20
Promedio Mensual Tareas	150
Promedio Eventos	40

Servicio Aseguramiento Servicios Data Center:

PROMEDIO MENSUAL DE ATENCIÓN DE ACTIVIDADES SUJETAS A ANS	
Promedio Mensual Incidentes	55
Promedio Mensual Cambios	170

3.11.8 CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

ETB dispone en la actualidad de cinco (5) Centros de Procesamiento de Datos (CPD), para proporcionar servicios de tecnología de la información a sus usuarios internos y servicios de Data Center e Internet a sus clientes.

Estos CPD se encuentran ubicados de la siguiente manera:

NOMBRE	CIUDAD	DIRECCIÓN /SALÓN PISO
Calle 20	BOGOTÁ	Carrera 8 No. 20 – 00 piso 13
Calle 114	BOGOTÁ	Avenida 19 No. 114 – 75 piso 1
Santa Bárbara	BOGOTÁ	Carrera 11 C No. 116 – 65 piso 2
Ciudad Universitaria	BOGOTÁ	Carrera 36 No. 25 – 43, salón 211
Santa Mónica	CALI	Calle 29 N No.6 Bis – 29 Piso 4.

Tabla 3. Centros de Procesamiento de Datos

ETB en cualquier momento podrá incluir o retirar CPDs de acuerdo a sus necesidades y no asegurará una línea base mínima.

3.11.9 REQUERIMIENTOS TECNICOS ESPECIFICOS

A continuación, se definen las obligaciones que como mínimo ETB requiere que los OFERENTES contemplen en su oferta, estos servicios apoyan la gestión y entrega de servicios de Datacenter por parte de **ETB** a sus clientes, entendiendo por función un conjunto de tareas interrelacionadas que ofrece un CONTRATISTA con el fin de que el cliente externo e interno obtenga un servicio con un nivel de calidad adecuado (previamente pactado), asegurándose la correcta prestación del mismo:

ETB requiere que el servicio de operación y monitoreo de los CPD sea prestado en el sitio que ETB defina. El servicio debe ser prestado en forma presencial en la franja 7x24x365 (Todos los días del año durante las 24 horas del día).

ETB requiere que el servicio de Aseguramiento de Servicios Datacenter sea prestado en el sitio que ETB defina. ETB requiere que el OFERENTE oferte las siguientes modalidades para la prestación de este servicio:

- a. Servicio en forma presencial y en franja 6x8 (lunes a sábado de 06:00 a 22:00) con servicio de on call o de guardia que ampare hasta completar, si es necesario, un servicio 7x24x365, lo cual debe ser dimensionado por el CONTRATISTA para su cumplimiento, el servicio de on call 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.
- b. Servicio en forma presencial en franja 7x24x365 (Todos los días del año durante las

24 horas del día).

ETB podrá solicitar al CONTRATISTA modificar la modalidad de prestación del servicio de aseguramiento de servicios datacenter, para lo cual ETB le informará la modificación al CONTRATISTA con al menos 15 días de anticipación al inicio del mes en el cual se realizará dicha modificación. En cualquier caso, la modalidad de prestación del servicio será definida por meses completos.

3.11.9.1 **Administración de Incidentes**

- Escalar, atender, documentar, administrar y solucionar incidentes reportados por las diferentes áreas de ETB, de acuerdo al procedimiento que indique ETB, o detectarlos de forma proactiva en los procesos de monitoreo o durante la ejecución de tareas programadas y/o rutinas.
- Gestionar la recuperación del servicio de acuerdo con los ANS establecidos.
- Contribuir proactivamente con el diagnóstico de incidentes y/o eventos presentados que generen ausencia, degradación o vulnerabilidad 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.
- Realizar el soporte de nivel 1 y 2 tales como monitoreo de alarmas físicas, rutinas de revisión de la infraestructura, servicio de manos remotas, diagnóstico de fallas, entre otros, a los servicios de Data Center de ETB ya sean estos prestados a los clientes o a usuarios internos, realizando el análisis y diagnóstico de falla y escalando incidentes a niveles superiores por medio de las herramientas brindadas por ETB y/o procedimientos que apliquen en cada caso.

3.11.9.2 **Gestión del Cambio**

ETB requiere que el servicio prestado por el CONTRATISTA ejecute las actividades de Gestión del Cambio de conformidad con las disposiciones contenidas en el sistema integrado de gestión. Entre las actividades a desarrollar se encuentra: Asignar las tareas necesarias para completar el cambio, proporcionar información adicional cuando el Administrador de Cambios lo requiera, análisis de riesgo e impacto en la ejecución del cambio, planeación y ejecución del cambio, actualizar el registro de cambio con los progresos que se suceden en el ciclo de vida del mismo, revisar la prioridad inicial basado en las prioridades predefinidas y modificarla si encuentra información adicional, confirmar que el cambio puede cerrarse y en general todas aquellas que el proceso defina para estos roles.

3.11.9.3 **Gestión de Inventarios**

- El CONTRATISTA debe realizar el levantamiento del inventario de los activos a supervisar y/o monitorear.
- De manera periódica según requerimiento de ETB, el CONTRATISTA debe validar y reportar diferencias entre los inventarios de componentes de Infraestructura TI vs los componentes existentes en monitoreo.
- Alimentar y actualizar los inventarios de los componentes de infraestructura en monitoreo cuando se presenten cambios.
- Alimentar, validar y actualizar los inventarios de elementos en los salones de alistamiento.
- Alimentar, validar y actualizar en forma diaria los inventarios de medios magnéticos en custodia y el de medios ubicados en los equipos de back up y respaldo.
- Administrar, alimentar validar y actualizar los inventarios de tarjetas de aproximación tanto en poder del personal como las que se tiene para nuevos enrolamientos.
- Proveer información de inventarios a áreas de ETB cuando ésta sea solicitada según los procedimientos definidos.
- Realizar las alertas correspondientes al stock de consumibles (drives, cintas de backup y CD) cuando estos estén próximos a agotarse: Esta actividad debe hacerse con un mes de anticipación.

3.11.9.4 **Gestión de Requerimientos de Servicio**

- Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas de ETB de acuerdo al procedimiento definido, como por ejemplo instalación de cintas, operación de la robótica de backups, ejecución de manos remotas, entre otros.
- Administración y solución de los requerimientos de los clientes de ETB dentro del proceso definido por la compañía y haciendo uso de la herramienta destinada para tal fin.
- Proveer a ETB información de los componentes de infraestructura operados.
- Proveer información técnica del servicio al primer nivel o a áreas de ETB cuando ésta sea solicitada según los procedimientos definidos.

3.11.9.5 **Gestión del Acceso Físico**

- Crear, asignar y retirar permisos de acceso físico al personal, de conformidad al sistema integrado de gestión de ETB.

- Monitorear y reportar intentos de acceso no autorizados a los CPD, así como la información requerida por las auditorías tanto internas como externas que se realicen.
- Proveer información para investigaciones forenses.
- Controlar el acceso de personal a los CPD, conforme al sistema integrado de gestión de ETB.

3.11.9.6 **Gestión de Capacidad**

- Monitorear, controlar y reportar los porcentajes de utilización de los componentes de la infraestructura operada a las áreas que ETB indique.
- Elaborar periódicamente los reportes de uso de los componentes de la infraestructura operada, bien sea de manera periódica o por solicitud de ETB.

3.11.9.7 **Gestión de Disponibilidad**

- Monitorear, medir, analizar y reportar la disponibilidad de los componentes operados.
- Recomendar acciones para mejorar la disponibilidad de los componentes del servicio buscando que se cumplan los ANS pactados con usuarios y clientes.

3.11.9.8 **Gestión de Continuidad de los Servicios de TI**

- Participar activamente en simulacros y pruebas técnicas de continuidad de los servicios de TI que ETB defina y calendarice según los procedimientos definidos.

3.11.9.9 **Mejoramiento Continuo**

- Informar, sugerir e implementar mejores prácticas para la administración y operación diaria de la infraestructura, sugerir 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.

3.11.9.10 **Gestión de Eventos y Monitoreo**

- Detección, identificación y escalamiento de eventos que se presenten sobre la infraestructura que soporta la prestación de los servicios, con las herramientas proporcionadas y/o las actividades o rutinas definidas por ETB.
- Monitoreo de la infraestructura tecnológica propia de los Sistemas de Información (servidores, almacenamiento, periféricos, entre otros).
- Ejecución y mantenimiento de los procedimientos de gestión y monitoreo.
- Seguimiento y control de la infraestructura de TI localizada en otras ubicaciones físicas.

3.11.9.11 **Actividades Programadas**

- Realización de las tareas programadas en forma diaria, mensual y semanal de acuerdo a programación y rutinas entregadas por ETB.

3.11.9.12 **Participación en diferentes actividades relacionadas con otros procesos ITIL**

De forma general los servicios deben proporcionar la colaboración que sea necesaria para la implementación y mantenimiento de los procesos de ITIL, (Gestión de Incidentes, Gestión de Eventos, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de la Entrega, Gestión de la Configuración, Gestión del Nivel de Servicio, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de Capacidad, Gestión de la Continuidad y Gestión Financiera), realizando las tareas y proporcionando los informes que le sean requeridos por los responsables de estos procesos, como reportes de incidencias, modificaciones al inventario, errores de monitorización, incidencias consecuencia de cambios, entre otros.

3.12 **CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS**

Para asegurar la calidad de 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 condiciones mínimas académicas y de experiencia relacionadas a continuación:

- **Operador Datacenter para servicios de supervisión y monitoreo de los CPD:** Técnico o tecnólogo en sistemas o electrónica o telecomunicaciones o afines, o

estudiante de sexto semestre en adelante de ingeniería de sistemas o electrónica o telecomunicaciones o afines, con al menos un (1) año de experiencia demostrable en labores relacionadas con servicios de operación y/o supervisión de CPD.

- **Aseguramiento de Servicios Datacenter:** Ingeniero de sistemas, electrónica, telecomunicaciones o afines con al menos dos (2) años de experiencia demostrable en labores relacionadas con atención de requerimientos y soporte técnico en servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

ETB requiere que cuando los cpd's existentes fuera de la ciudad de Bogotá ameriten por su criticidad o por necesidades operativas y a criterio de ETB la presencia en sitio del interlocutor técnico de manera temporal, el contratista realice los ajustes necesarios en el equipo de trabajo para satisfacer dicha necesidad sin que esto suponga disminución en la calidad del servicio proporcionado en el resto de cpd's. los costos asociados al desplazamiento deben ser asumidos por el contratista.

Adicionalmente a las actividades descritas, ETB requiere que el servicio prestado por el contratista realice las siguientes actividades como parte de la operación diaria:

- Recibo y empalme entre turno entrante y saliente.
- Revisión de bitácora de ingreso y salida de elementos.
- Responder correos electrónicos que lleguen a la cuenta asignada.
- Monitoreo del encolamiento de integradores de servicios.
- Monitoreo de ejecución de backups.
- Revisión de comandos e instancias en integradores.
- Reinicio de instancias.
- Aprovisionamiento y retiro de cintas en los robots.
- Diligenciamiento de formatos de ingresos y salidas.
- Supervisión y monitoreo del servicio de páginas web de plataformas y servicios.
- Identificación y diagnóstico de fallas o eventos de acuerdo al gestor o la información del servicio.
- Envío y recibo de cintas y actualización del inventario de medios magnéticos.
- Revisión de aires acondicionados, UPS, salones de baterías, sistemas de acceso, CCTV e incendios.
- Revisar alarmas físicas en servidores y elementos de red.
- Revisión de cierre de todos los racks.
- Monitoreo del desempeño de máquinas.
- Archivo de documentos.
- Recolectar la información sobre los proveedores y personal de **ETB** que ejecuta soporte de tercer nivel para todos los dominios de los CPD y publicarla.
- Monitoreo de bases de datos.
- Actualizar antivirus en forma manual en las máquinas de operación que lo requieran.
- Ejecución de back up de los sistemas de acceso y CCTV y otros.
- Creación y administración de eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo al sistema integrado de gestión de ETB y sus actualizaciones posteriores.
- Solucionar los incidentes presentados sobre los servicios que ETB ofrece a sus

clientes, realizando el diagnóstico sobre la infraestructura que los soporta, con los checklist definidos (para los casos que aplique) y documentando el proceso de solución en las herramientas informáticas y de gestión para asegurar que se cumplan los acuerdos de nivel de servicio establecidos previamente con los clientes.

- Realizar la gestión necesaria y suficiente para garantizar la atención y solución de los eventos e incidentes, dando cumplimiento de los ANS establecidos de acuerdo con el servicio.
- El CONTRATISTA debe prestar el servicio de conformidad a lo establecido en el sistema integrado de gestión de ETB, en cuanto a manejo de estados y de relojes, tiempos de documentación, asignación de pertinencia, cierre de incidentes sin primer nivel, cambio de equipos y en general todo lo contemplado en dicha documentación.
- Realizar la actualización de novedades o modificaciones realizadas dentro del proceso de aseguramiento en la CMDB del aplicativo Service Manager, o el que haga sus veces, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo al sistema integrado de gestión de ETB.
- Reporte de casos cuyo tiempo sobrepase las 2 horas inactivo utilizando los mecanismos y herramientas tecnológicas según las indicaciones de ETB.
- Participar en la disponibilidad definida por ETB, atendiendo los incidentes, reportes y cambios reportados por el NOC y/o Help Desk según sea requerido.
- Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas ETB de acuerdo al procedimiento definido.
- Administración y solución de los requerimientos de los clientes de ETB dentro del proceso definido por la compañía y haciendo uso de la herramienta destinada para tal fin.
- Atención, trámite y respuesta de requerimientos a través de correo electrónico, teléfono, mensajes de texto y/o herramientas informáticas definidas por ETB.
- Asistir a las capacitaciones programadas.
- Revisar estado de agentes de gestión y alarmas aplicación.
- Reinicio de servidores de acuerdo a instrucciones (manos remotas).
- Monitoreo de alarmas en aplicativos de gestión que defina ETB.
- Administración de claves de acceso al hardware de infraestructura operado, conforme al sistema integrado de gestión de **ETB**.
- Brindar acompañamiento en el diseño y arquitectura de soluciones TI, al área de Preventa **ETB**.
- El servicio prestado debe contar con actividades de gestión de cambios cuando sea solicitado o requerido por ETB.
- Escalar inconvenientes o fallas a los administradores de las herramientas de gestión y monitoreo cuando sea necesario.
- Contribuir con la optimización de procedimientos y relaciones con las diferentes áreas de **ETB** que interactúen con el proceso de gestión de requerimientos.
- Tareas de manos remotas a solicitud de clientes de Data Center y administradores internos de infraestructura de ETB.

3.13 INFORMES Y DOCUMENTOS DEL SERVICIO

ETB requiere que el CONTRATISTA diligencie y presente a los responsables del servicio por parte de **ETB** al menos los siguientes informes:

- Bitácora de operación: Se debe diligenciar las bitácoras donde se registren los incidentes, eventos, tareas y demás actividades que se presentaron durante los turnos definidos en la prestación del servicio con el fin de garantizar la continuidad de las actividades pendientes o en curso.
- Reporte para días hábiles y reporte para fines de semana y festivos con el resumen del funcionamiento, alarmas presentadas y pendientes de: Servidores, redes, bases de datos, compilaciones, aplicaciones, seguridad, CCTV, sistemas de energía, aires acondicionados, sistemas de incendios y otros.
- Informe diario para días hábiles e informe para fines de semana y festivos con las lecturas registradas en los equipos de facilities de acuerdo a la periodicidad que defina **ETB** por los.
- Reporte diario de alarmas visualizadas.
- Reporte diario de operación donde se indiquen requerimientos e incidentes pendientes por solucionar, alarmas presentes, aprovisionamientos, desaprovisionamientos, replicas, cambios ejecutados o en ejecución y otros pendientes de las últimas 24 horas.
- Informe mensual del inventario de infraestructura de los CPD.
- Informe mensual de ingresos, salidas, enrolamientos, desenrolamientos y listado de personal autorizado para ingreso con tarjetas de aproximación y autorizado con biométrico a los CPD y oficinas, que se obtiene del software de acceso.
- Informe mensual del inventario de medios magnéticos.
- Informe mensual del inventario de tarjetas de aproximación.
- Informe mensual con: Resumen de las actividades ejecutadas e incidentes presentados sobre los subsistemas de Facilities y cableado estructurado. Cantidad de incidentes y requerimientos atendidos. Cantidad de tareas programadas. Calculo de los ANS y comparativo con los últimos 12 meses.
- Informe detallado de las causas que produjeron la interrupción de un servicio o afectación considerable del mismo por problemas de energía, aire acondicionado, cableado estructurado, sistemas de incendios o sistemas de acceso, y las acciones correctivas realizadas o por realizar, en los formatos y tiempos definidos por **ETB**.
- Informe de recomendaciones para mejorar el servicio con la periodicidad que **ETB** defina.
- Informes y reportes por demanda que soliciten los usuarios y/o los clientes.
- Realizar informes periódicos y/o por solicitud de diferentes áreas de **ETB** relacionados con la gestión de requerimientos.
- Informe interno de eventos donde se evidencien las actividades realizadas en cada uno de los casos que afecten o pongan en riesgo los servicios o la infraestructura de **ETB**.
- Informe mensual de cantidad de alarmas gestionadas y tiempos de atención.
- Informe mensual de tiempos de creación de incidentes y su efectividad.
- Informes de fallas documentadas en formato que ETB tiene para este fin. **(Cada vez que se requiera)**.

- Envío de informe de incidentes administrados, solucionados y pendientes en formato que ETB tiene para este fin.
- Generación de reportes que el coordinador del área considere necesarios. **(continuo).**

3.14 CONDICIONES DESEABLES

3.14.1 ETB desea que el servicio de Aseguramiento de Servicios Data Center para este proyecto posea conocimientos operativos en uno o varios de los ítems especificados a continuación. El OFERENTE debe diligenciar la información respectiva en el Anexo 1 Matriz de calificables y adjuntar copia del certificado de asistencia al curso formal por parte del recurso.

- Sistemas operativos.
- Bases de datos
- Servidores de aplicación.
- Infraestructura de seguridad.
- Orquestadores e hipervisores.
- Software para gestión de backup.
- Redes LAN, WAN, MAN, IP, Gigabit, Ethernet, Wireless.
- Sistemas de almacenamiento.

3.14.2 ETB desea que el interlocutor técnico designado por el contratista esté certificado en itil v3 foundations o itil v3 nivel intermedio osa (operational support and analysis). el oferente debe diligenciar la información respectiva en el anexo 1 matriz de calificables y adjuntar copia del certificado.

3.14.3 ETB desea que los servicios de operación y monitoreo de los cpd y el aseguramiento de servicios datacenter tengan certificaciones en itil v3 foundations. el oferente debe diligenciar la información respectiva en el anexo 1 matriz de calificables y adjuntar copia del certificado.

3.15 EXPERIENCIA REQUERIDA

ETB requiere que el oferente cuente con experiencia comprobable en latinoamerica referente a la prestación de los servicios de operación y monitoreo de centros de procesamiento de datos (cpd). el oferente debe incluir en su oferta al menos una certificación que acredite dicha experiencia. el total de certificaciones que se incluyan (máximo 5 certificaciones) deben sumar en total un valor mínimo (sin incluir iva) de mil millones de pesos colombianos (\$ cop 1.000.000.000).

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 la oferta.

- 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.
- Lugar de prestación de los servicios.
- 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.
- De manera explícita el cliente debe certificar si los servicios fueron prestados de manera satisfactoria.
- 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.

ETB podrá solicitar precisiones o aclaraciones a la información contenida en dichas certificaciones. Igualmente, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada. En caso que ETB verifique que la información suministrada no es veraz, la oferta será descartada.

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

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

3.16 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.

3.16.1 INDICADORES DE ASEGURAMIENTO

3.16.2 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.

3.16.2.1 EFECTIVIDAD EN CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE CREACIÓN (CTC)

Este indicador mide el cumplimiento en el tiempo de creación de los incidentes (incluye incidentes y eventos) que sean creados o generados en la herramienta que ETB defina para tal fin. El tiempo de creación debe ser menor o igual a 15 minutos. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible al cien por ciento (100%).

$$CTC = \frac{\sum \text{total incidentes} \{ (\text{Tiempo de creación Incidente} - \text{Tiempo de inicio de Afectación}) \leq 15 \text{ min} \}}{\# \text{ Total _ incidentes _ creados}} \times 100\%$$

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

3.16.2.2 EFECTIVIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO ESCALAMIENTO (ETE)

Este indicador mide que los incidentes sean escalados al grupo pertinente en el aplicativo que ETB defina para tal fin en un tiempo menor o igual a veinticinco minutos (25) después del tiempo de inicio de afectación.

Este tiempo hace parte del tiempo medio de solución de la falla. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a cien por ciento, (100%).

$$ETE = \frac{\sum \text{total _ de _ incidente} \{ (\text{tiempo _ escalamiento} - \text{tiempo _ inicio _ afectación}) \leq 25 \text{ min} \}}{\# \text{ total _ incidentes _ creados}} \times 100$$

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

3.16.2.3 Cumplimiento Del Tiempo Medio De Diagnostico (TMD)

Este indicador mide que los incidentes sean diagnosticados en un tiempo menor o igual a veinte minutos (20) minutos para cualquier tipo de incidente. Se cuentan con 20 minutos para determinar la causa raíz de la falla y tomar las acciones correspondientes para dar solución.

Este tiempo hace parte del tiempo medio de solución de la falla. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a cero (0).

$$TMD = \frac{\sum_{\text{total de incidentes}} [\text{tiempo actividad diagn\u00f3stico} - \text{tiempo estado asignado} > 20\text{min}]}{\# \text{total de incidentes creados}} \times 100\%$$

ETB requiere que el porcentaje de calidad en la soluci\u00f3n de incidentes sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

3.16.2.4 Cumplimiento del Tiempo Medio de Mitigaci\u00f3n (TMM)

Este indicador mide el tiempo promedio de mitigaci\u00f3n de los incidentes que fueron asignados al grupo. En este indicador se busca que el **CONTRATISTA** propenda por obtener el valor m\u00e1s cercano posible a cero (0).

Forma de medici\u00f3n: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

Tipo de Medici\u00f3n: Por GRUPO

$$TMM = \sum \frac{\text{Tiempo de Mitigaci\u00f3n de los Incidentes asignados}}{\text{N\u00famero Total de Incidentes asignados}}$$

Donde el tiempo de mitigaci\u00f3n 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 f\u00f3rmula se utilizar\u00e1 para cada uno de los tipos de impacto descritos a continuaci\u00f3n:

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

- **Para incidentes de Impacto Alto:** El TMM debe ser inferior a noventa (90) minutos, incluyendo los tiempos de diagn\u00f3stico y escalamiento al siguiente nivel
- **Para incidentes de Impacto Medio:** El TMM debe ser inferior a ciento sesenta (160) minutos; incluyendo los tiempos de diagn\u00f3stico y escalamiento al siguiente nivel
- **Para incidentes de Impacto Bajo:** El TMM debe ser inferior a doscientos ochenta (280) minutos.

3.16.2.5 Efectividad de Mitigaci\u00f3n 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 m\u00e1s cercano posible a 100%.

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

Tipo de Medición: Por GRUPO

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

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

3.16.2.6 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

Tipo de Medición: Por GRUPO

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

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

3.16.2.7 Calidad en la Documentación de Incidentes (CDI)

Este indicador mide la efectividad en la calidad de la documentación de los incidentes asignados a cada dominio de conformidad con el sistema integrado de gestión. 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. Para este indicador, ETB toma una muestra aleatoria de incidentes para revisar.

Periodicidad: Mensual

$$CDI = \left\{ \frac{\# \text{ de tiquetes mal documentados}}{\# \text{ muestra de tiquetes cerrados}} \right\} \times 100$$

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

3.16.3 INDICADORES DE REQUERIMIENTOS

3.16.3.1 Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR).

Este indicador mide el tiempo medio de atención de los requerimientos asignados a cada GRUPO 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 CONTRATISTA cumpla con las siguientes metas para este indicador:

- **Aseguramiento de Servicios DC:** El TMAR debe ser inferior a tres (3) días hábiles, incluye los tiempos de solución de los siguientes niveles de escalamiento (dominios).

3.16.4 INDICADORES DE CAMBIOS

3.16.4.1 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 conformidad con el sistema integrado de gestión de ETB. 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 (95%).

Se aclara que las ventanas de mantenimientos preventivos se regirán de conformidad con las disposiciones contenidas en el sistema integrado de gestión.

3.16.4.2 **Cumplimiento en la Programación de Cambios (PC)**

Este indicador mide el cumplimiento de la programación o calendarización de los cambios requeridos en la infraestructura para garantizar el cumplimiento de la calidad pactada del servicio, de conformidad con el sistema integrado de gestión de ETB. En este indicador se busca obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$PC = \left(\frac{\sum \text{Cambios Aprobados}}{\sum \text{Cambios Solicitados}} \right) \times 100\%$$

ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento en el plan de mantenimientos y actualizaciones sea superior al noventa y cinco por ciento (95%).

3.16.4.3 **Efectividad en la Implementación de Cambios (IC)**

Este indicador mide la efectividad de los cambios ejecutados a través del cumplimiento del objetivo y del tiempo planeado para cada una de ellos. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$IC = \left(\frac{\sum \text{Cambios Exitosos}}{\sum \text{Cambios Aprobados}} \right) \times 100\%$$

ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento en el plan de mantenimientos y

actualizaciones sea superior al noventa y cinco por ciento (95%).

3.16.4.4 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 1%

3.16.4.5 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. 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 (98%).

3.16.5 INDICADORES DE EVENTOS

3.16.5.1 Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Creación (CTC)

Según lo descrito en el numeral 6.1.1.1

3.16.5.2 Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Escalamiento (ETE)

Según lo descrito en el numeral 6.1.1.2

3.16.5.3 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 3.17.1.

3.16.5.4 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 (1%).

3.16.6 INDICADORES DE TAREAS PROGRAMADAS

3.16.6.1 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%)

3.16.6.2 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%.

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

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%)

3.16.6.3 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 las funciones descritas para cada actividad.

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

3.16.6.4 ERRORES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

Este indicador mide la relación de actividades que como producto de una mala configuración, manipulación, documentación o gestión 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%.

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

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

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

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

3.17 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:

3.17.1 IMPACTO

3.17.1.1 IMPACTO PARA INCIDENTES

Es el grado de afectación causado por la interrupción de los productos TI internos o de clientes corporativos. 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 está 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.

3.17.1.2 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 está 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 involucren 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).

3.17.2 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.

3.18 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

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.

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

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

3.18.1 MANEJO DEL NO CUMPLIMIENTOS DE ANS

3.18.1.1 RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El no cumplimiento en el valor pactado de ANS se definirá por cada servicio de manera que el pago mensual asociado a ANS se realizará por servicio.

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 presente documento

3.18.1.2 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.

3.18.2 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.

3.18.2.1 INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

En la siguiente tabla se muestra la afectación de los indicadores de nivel de servicio definidos anteriormente para los servicios respectivos:

INDICADOR DE NIVEL DE SERVICIO	Monitoreo y Supervisión	Aseguramiento Servicios DC
Incidentes		
<i>Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Creación (CTC)</i>	X	
<i>Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Escalamiento (ETE)</i>	X	
<i>Cumplimiento del Tiempo Medio de Diagnostico (TMD)</i>		X
<i>Tiempo Medio de Mitigación (TMM)</i>		X
<i>Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI)</i>		X
<i>Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI)</i>		X
<i>Calidad en la Documentación de Incidentes (CDI)</i>		X
Requerimientos		
<i>Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR)</i>		X
Cambios		
<i>Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM)</i>		
<i>Cumplimiento en la Programación de Cambios</i>		X

(PC)		
Efectividad en la Implementación de Cambios (IC)		X
Cambios Que Generan Incidentes (CGI)		X
Efectividad En La Ejecución de Tareas de Cambios (EETC)		x
Eventos		
Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Creación (CTC)	X	X
Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Escalamiento (ETE)	X	X
Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE)		X
Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI)		X
Indicadores De Tareas Programadas		
Efectividad en la Ejecución de Tareas Programadas (EET)	X	X
Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET)	X	X
Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET)	X	X
Errores en la calidad del servicio	X	X

Tabla 1 Afectación de Indicadores por servicio.

3.19 PAGO MENSUAL ASOCIADO A LOS ANS

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 de cada ANS para el servicio de Monitoreo y Supervisión.

GRUPO DE INDICADORES	% PESO SOBRE FACTURACIÓN MENSUAL	NOMBRE DE INDICADOR	% Peso Sobre el Grupo
Incidentes	20%	Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo Medio De Creación (CTC)	50%
		Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo Medio De Escalamiento (ETE)	50%
Eventos	30%	Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo Medio De Creación (CTC)	50%
		Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo Medio De Escalamiento (ETE)	50%
Tareas Programadas	40%	Efectividad En La Ejecución De Tareas Programadas (EET).	40%
		Oportunidad En La Ejecución De Tareas Programadas (OET)	30%
		Calidad En La Ejecución De Tareas Programadas (CET)	30%
Errores en la calidad del servicio	10%	Errores en la calidad del servicio (EH1, EH2, EH3)	100%
TOTAL	100%		

Tabla Peso Asociado a ANS Servicio de Monitoreo y supervisión CPD.

A continuación, se detalla el peso de cada ANS para el servicio Aseguramiento Servicios DC:

GRUPO DE INDICADORES	% PESO SOBRE FACTURACIÓN MENSUAL	NOMBRE DE INDICADOR	% Peso Sobre el Grupo
Incidentes	30%	Cumplimiento Del Tiempo Medio De Diagnostico (TMD)	20%

		Tiempo Medio de Mitigación (TMM)	25%
		Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI)	25%
		Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI)	25%
		Calidad en la Documentación de Incidentes (CDI)	5%
Eventos	25%	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE)	50%
		Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI)	50%
Cambios	15%	Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM)	No Aplica
		Cumplimiento En La Programación De Cambios (PC)	35%
		Efectividad En La Implementación De Cambios (IC)	30%
		Cambios Que Generan Incidentes (CGI)	5%
		Efectividad En La Ejecución de Tareas de Cambios (EETC)	30%
Tareas Programadas	20%	Efectividad En La Ejecución De Tareas Programadas (EET).	30%
		Oportunidad En La Ejecución De Tareas Programadas (OET)	30%
		Calidad En La Ejecución De Tareas Programadas (CET)	40%
Errores en la calidad del servicio	10%	Errores en la calidad del servicio (EH1, EH2, EH3)	100%
TOTAL	100%		

3.19.1 AFECTACIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La afectación de los indicadores dará como resultado un ajuste porcentual en el pago del valor de la actividad de acuerdo a la siguiente tabla:

RANGO DE RESULTADOS DE ANS	PORCENTAJE A RECONOCER SOBRE LA FACTURACIÓN	
<i>100% - hasta 98%</i>	<i>100%</i>	
<i>97,9% - hasta 90%</i>	<i>90%</i>	
<i>89,9% - hasta 80%</i>	<i>80%</i>	
<i>79,9% - hasta 70%</i>	<i>70%</i>	
<i>Menor al 70%</i>	<i>Se aplicaran sanciones especificadas en el capítulo jurídico</i>	

* Los descuentos son acumulables por servicio.