



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

RFQ (Request For Quotation)

Solicitud de cotización

SERVICIOS PROFESIONALES PARA ASEGURAR i) LA AUTENTICIDAD, ESTADO Y VERACIDAD DE LOS CLIENTES, ii) LA DEFINICION DE MODELOS ESTADISTICOS Y ANALITICOS PARA LA CALIFICACION DE CLIENTES, iii) ANALISIS, SEGUIMIENTO Y CALIBRACION PERIODICA DE LOS MODELOS, iv) ANALISIS, EVALUACION Y ASIGNACION DE CUPOS PARA PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS, v) REPORTE Y CONSULTA A CENTRAL DE RIESGO.

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE DE 2018



INFORMACIÓN PRELIMINAR

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

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

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

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

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

INFORMACION BASICA INTERESADO

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



RAZON SOCIAL	NIT	FECHA CONSTITUCION	REP. LEGAL	SOCIOS	DOMICILIO

VIGENCIA COTIZACION

Indicar la vigencia de la cotización presentada

ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR

- Se solicitará las siguientes pólizas: (i) Cumplimiento, por un valor asegurado del 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde el inicio del contrato hasta la liquidación del mismo (ii) Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones labores, por un valor asegurado del 5% del precio del contrato, vigente desde el inicio del contrato hasta la terminación del contrato y tres años más y (iii) Calidad y correcto funcionamiento de bienes, por un valor asegurado del 20% del precio del contrato.
- El INTERESADO deberá considerar incluir como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden vigentes y que ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.

FORMA DE PAGO

Sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de radicación del acta de pago.

LUGAR DE ENTREGA

En oficinas de ETB en la ciudad de Bogotá.

PRECIO

ETB solicita diligenciar el anexo financiero adjunto sobre servicios profesionales

DOCUMENTOS REQUERIDOS

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



- a. Respuestas RFQ/RFI: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFQ/RFI en formato PDF, enmarcada en los lineamientos que ETB espera para su recopilación. Se solicita dar respuesta punto a punto a cada uno de los requerimientos indicado si CUMPLE o no CUMPLE, con los comentarios o aclaraciones que se consideren pertinentes.
- b. ETB espera que el interesado entregue la cotización en formato EXCEL y PDF. Es necesario indicar que la presentación técnica deberá coincidir con la cotización de precios, es decir, esta deberá contemplar cada uno de los componentes.
- c. Respuestas RFI: ETB espera que el PARTICIPANTE entregue la información que se solicita en el RFI, indicando explícitamente CUMPLE o NO CUMPLE al requerimiento planteado o información solicitada por ETB, en cada uno de los puntos y luego proceder a explicar su respuesta. Se espera que todos los documentos que integren el RFI, sean redactados en idioma español.

CALENDARIO DE EVENTOS

EVENTO	FECHA
1. Publicación del RFQ	6 de diciembre de 2018
2. Última fecha para la recepción de preguntas	Hasta el 12 de diciembre de 2018
3. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración.	Hasta el 14 de diciembre de 2018
4. Última fecha para entrega de las propuestas	19 de diciembre de 2018

Las propuestas de los interesados, deberán presentarse el día 19 de diciembre de 2018, a las 9:00 horas código de comercio (9:00 a 9:59)., al correo electrónico david.cortesf@etb.com.co.

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



ALCANCE

ETB desea recibir información de precios sobre los servicios profesionales de consulta del documento de nuestros clientes o potenciales clientes (persona natural y persona jurídica) en el momento del ofrecimiento de productos o servicios, en las fuentes necesarias y de diferentes listas externas que garanticen la autenticidad, estado y veracidad del mismo. A su vez, se asegure que el cliente solicitante sea el que se identifica a través de una serie de preguntas aleatorias que garanticen su identidad.

Contar con modelos estadísticos y analíticos que permitan la correcta aprobación de productos y servicios que defina ETB, de acuerdo a variables sociodemográficas y económicas del cliente y con el comportamiento en el mercado tanto del sector de telecomunicaciones o sectores específicos y que defina ETB.

Efectuar análisis, evaluación, asignación, control y mantenimiento de la calificación a nuestros clientes o potenciales clientes, así como la asignación de cupos (según lo defina ETB) en el momento de la solicitud de productos o servicios otorgados a clientes persona jurídica de ETB.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ETB actualmente cuenta con los siguientes servicios:

- a. Validación de identidad, suministrando estado de los documentos consultados.
- b. Validación y aseguramiento del cliente solicitante a través de una serie de preguntas aleatorias acorde a los tipos de formularios avalados por ETB.
- c. Score de aprobación de acuerdo con el comportamiento del cliente.
- d. Score propio sociodemográfico para aprobación de clientes naturales y jurídicos.
- e. Score propio de aprobación de financiación de equipos para persona natural y persona jurídica
- f. Validación, análisis, aprobación y asignación de cupos para personas jurídicas.
- g. Análisis, seguimiento y calibración periódica de los modelos de validación y aprobación.
- h. Consulta y reporte de información a Central de Riesgo.



Los primeros 6 servicios se consultan en línea a través de un web service integrado a los CRM de ETB para el servicio móvil, y en herramientas externas de consulta como URL para los servicios de Fija y Pymes e IVR para Móviles Prepago.

Es importante tener en cuenta que la integración de la información y el proceso de entrega de los datos acorde a los cambios que se ajusten o se requieran a nivel tecnológico por parte de ETB como actualizaciones, integraciones de herramientas o web service, o particularidades en los flujos de información requeridos por el contratante no generan costos adicionales.

Los servicios son utilizados por las áreas de Experiencia al Cliente, Comercial, y demás áreas y proveedores externos autorizados para comercializar e incluir novedades de productos y servicios prestados por ETB.

Actualmente ETB tiene en promedio 1.150.000 cuentas facturando, que equivalen en promedio a 980.000 clientes, ingresan aproximadamente 25.000 clientes nuevos en promedio al mes y presenta 1.900.000 cuentas en retiro por falta de pago con gestión de recuperación en agencias de cobranza.

En promedio, mensualmente se suspenden 145.000 cuentas, se retiran por falta de pago 20.000 cuentas, ingresan 960.000 pagos. Adicionalmente se suministra base detallada de productos activos por cuenta de 14.800.000 registros y una base demográfica de 7.500.000 registros.

Lo anterior es únicamente con fines informativos para que el interesado dimensione la capacidad tecnológica para el manejo de registros y la conformación de las bases de datos requeridas y presente la evaluación respectiva.

A continuación, se detalla la información que corresponde a las bases fuente para todo análisis, calificación, definición, segmentación, seguimientos, informes y demás trámites y labores que lo requieran. Esta información puede ser complementada con datos relevantes que puedan apoyar la gestión, y es suministrada mensualmente y/o por cortes de generación acordes a su proceso origen:



DATOS BÁSICOS DEL CLIENTE:

- **Teléfono.** o número de conexión
- **Nombre del cliente** Nombres y apellidos del cliente
- **Identificación.** número de identificación del documento del cliente
- **Tipo de identificación** tipo de documento del cliente (C.C, C.E, NIT)
- **Dirección** del predio donde están instalados los servicios
- **Estrato.** Estrato donde está ubicado el predio
- **Dirección de reparto.** Dirección reportada para entrega de la factura
- **Otro teléfono de contacto.** Si existe un teléfono fijo o celular diferente al número de conexión

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS:

- **Número Cuenta Revchain.** Número de identificación de la cuenta de facturación
- **Fecha de solicitud:** Antigüedad de la solicitud
- **Fecha de instalación.** Fecha de instalación de los diferentes servicios
- **Código del servicio.** Código de identificación del servicio
- **Tipo de servicio.** Descripción del servicio
- **Servicios suplementarios** Código y descripción de los servicios suplementarios.
- **Categoría** Código y descripción de las categorías.
- **Estado del Servicio** (activo, suspendido por pago, retiro, RFP, SC, RC, SE)
- **Planes** asociados al producto
- **Actividad Económica** del lugar de instalación
- **Uso económico.** Del servicio (Residencial, Comercial)
- **Segmento.** De acuerdo con las clasificaciones de ETB.

Un mismo cliente puede presentar varias cuentas y servicios acorde al proceso de aprobación e ingreso a la compañía.



INFORMACION DE SUSPENSIONES Y RECONEXIONES:

- Cuenta revchain
- Tramite (suspensión, reconexión, retiro por falta de pago)
- Fecha de solicitud del trámite

INFORMACIÓN DE RECLAMOS:

- Teléfono
- Tipo de reclamo
- Valor del reclamo
- Solución del reclamo

INFORMACION SOBRE RECAUDO:

- Cuenta Revchain
- Valor a pagar
- Valor Pagado
- Fecha de Pago

1. OPERACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Para el desarrollo de la operación y la gestión requerida por parte de ETB, a continuación, se relacionan etapas, actividades y aspectos necesarios del proceso deseables por parte de ETB para ser contemplados por parte del interesado:

1.1. Confirmación de Identidad: Corresponde al servicio veraz y confiable, para la confirmación de identidad del cliente y prevención de fraude por suplantación, el cual es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB en el momento de diligenciamiento de la oferta comercial, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.

En caso de no contar con la integración de los servicios con los CRM de ETB, y mientras son realizados los respectivos desarrollos y aseguramiento del proceso,



es necesario contar con herramienta(s) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas.

Este servicio permite confirmar si el tipo de identificación, número de identificación, fecha de expedición y apellido para personas naturales o razón social para personas jurídicas, son válidos y coinciden con las fuentes de información de suscriptores o fuentes oficiales (como Registraduría Nacional, Policía Nacional, DIAN o las que se consideren de alta fidelidad y necesarias para el servicio). Adicionalmente, ETB desea que se suministren datos generales como estado del documento y rango de edad.

Para lo anterior, es necesario que el oferente tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que, para la prestación del servicio, el interesado cuente con la información necesaria en sus bases de datos a partir de fuentes oficiales que soporte la validación y confirmación del resultado en línea de la identificación de los clientes que se encuentren en proceso de efectuar tramites de productos, servicios o los que requiera ETB, tanto para persona natural como para jurídica.
- b. ETB desea que la(s) base(s) fuente(s) de la información, pueda(n) ser consultada(s) en línea vía web service a través de la integración con los CRM de ETB, contemplando toda la arquitectura del mismo y todos los medios de seguridad requeridos por los sistemas de ETB.
- c. ETB desea que el interesado en prestar el servicio disponga de consultas en batch de las bases de datos que hagan parte de campañas especiales de ETB o de necesidades que se tengan de consultar poblaciones masivas.
- d. ETB desea que de la base de datos del interesado permita devolver variables de los datos generales del solicitante. Estas hacen referencia a:
 - Estado Vigencia.
 - Estado actual del documento antes los entes Gubernamentales.
 - Rango de edad del solicitante o antigüedad de constitución de la persona jurídica
- e. ETB desea que el interesado proporcione un informe de las consultas generadas y el estado de cada una de las validaciones por registro con la información relevante de cada uno, con el fin de conocer los volúmenes de



solicitantes en un periodo, el estado de los documentos de dichas solicitudes y poder realizar el seguimiento interno que corresponda.

Es necesario que el reporte se genere bajo una periodicidad determinada según se requiera o defina por parte de ETB (diario, semanal, quincenal, mensual) y se mantenga disponible para validación y consulta sin restricción de tiempo. ETB podrá cambiar o aumentar las variables y formatos de presentación del informe de acuerdo con las necesidades de la operación y el comportamiento del servicio. Estos cambios serán efectivos en el menor tiempo posible y en común acuerdo entre las partes.

- f. ETB desea que el servicio sea contemplado por consulta realizada para efectos del estudio de mercado, independiente si el mismo se realiza en batch o en línea.
- g. ETB desea que el interesado certifique a qué base de datos activa tiene acceso para identificar la información, periodicidad de actualización, cantidad de registros que tiene la base y en los casos que aplique la fecha de finalización del contrato con el proveedor de la base, de igual manera que las bases donde se realicen las consultas se encuentren activas, disponibles y veraces. ETB requiere que esta certificación sea firmada por el representante legal de la compañía del oferente.
- h. ETB desea que se mantenga actualizada la base de consulta a las respectivas fuentes como Registraduría Nacional, Dian y demás entes que aplique durante la ejecución del contrato.
- i. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado garantice que el 100% de las identificaciones puedan ser confirmadas y validadas a través de las bases de datos que se tiene acceso y que sobre este mismo porcentaje se obtenga una respuesta coherente para continuar con las operaciones que requieran de este insumo. Esta información debe venir de una base de datos confiable y segura para la identificación de identidad del cliente.
- j. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado aporte todo su conocimiento y retroalimentación de las buenas prácticas en el manejo de información, confirmación de identidades de las solicitudes realizadas y la toma de decisión de la acción a realizar de acuerdo con los datos retornados por el servicio.



- k. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con la confirmación de identidad, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y mejora en los resultados. ETB podrá solicitar seguimiento y en el momento que se requiera y la respuesta del mismo no debe superar un plazo de un día hábil.

1.2. Confirmación del Cliente en Línea: Corresponde al servicio en línea que permitirá a través de una serie de preguntas construidas con información del oferente a nivel crédito, demográfica y demás aspectos que permitan confirmar la identidad del cliente, bajo las políticas y lineamientos de ETB. Es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB en el momento de diligenciamiento de la oferta comercial, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.

En caso de no contar con la integración de los servicios con los CRM de ETB, y mientras son realizados los respectivos desarrollos y aseguramiento del proceso, es necesario contar con herramienta(s) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas.

Para lo anterior, es necesario que el oferente tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado disponga para la prestación del servicio de todos los modelos matemáticos y estadísticos que aseguren que el cliente sea confirmado correctamente.
- b. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado presente 15 días antes de su implementación la metodología con la que se realiza la confirmación del cliente, que tipo de modelos estadísticos y/o matemáticos se utilizan y qué tipo de preguntas y variables se aplican con el fin de garantizar la veracidad del cliente.
- c. ETB desea que la(s) base(s) fuente(s) de la información, pueda(n) ser consultada(s) en línea vía web service a través de la integración con los CRM de ETB, contemplando toda la arquitectura del mismo y todos los medios de seguridad requeridos por los sistemas de ETB.
- d. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado proporcione un informe de las consultas generadas y el estado de cada una de las validaciones por registro con la información relevante de cada uno, con el fin



de conocer los volúmenes de solicitantes en un periodo, el estado de los documentos de dichas solicitudes y poder realizar el seguimiento interno que corresponda.

Es necesario que el reporte se genere bajo una periodicidad determinada según se requiera o defina por parte de ETB (diario, semanal, quincenal, mensual) y se mantenga disponible para validación y consulta sin restricción de tiempo. ETB podrá cambiar o aumentar las variables y formatos de presentación del informe de acuerdo con las necesidades de la operación y el comportamiento del servicio. Estos cambios serán efectivos en el menor tiempo posible y en común acuerdo entre las partes.

- e. ETB desea que el servicio sea contemplado por consulta realizada para efectos del estudio de mercado, independiente si el mismo se realiza en batch o en línea.
- f. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado aporte todo su conocimiento y retroalimente de las buenas prácticas en el manejo de información, confirmación del cliente en línea y la mejora de los modelos y formularios a utilizar para el proceso en pro de mejora del servicio prestado.
- g. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con la confirmación del cliente en línea, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y mejora en los resultados. ETB podrá solicitar seguimiento y en el momento que se requiera y la respuesta del mismo no debe superar un plazo de un día hábil.
- h. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado garantice el 100% de la efectividad de la consulta, esto quiere decir que la metodología utilizada para hacer estas confirmaciones sea lo suficientemente robusta para evitar el ingreso de clientes no confirmados o de clientes fraudulentos. Esta información debe venir de una base de datos confiable y segura para la identificación de identidad del cliente.

1.3. Modelos de Riesgo Propios: Corresponde a la definición, análisis, correlación, aseguramiento, seguimiento y calibración de los modelos propios para ETB con el fin de realizar una correcta y adecuada calificación de los clientes actuales o potenciales clientes. Lo anterior, soportados en modelos sociodemográficos, económicos, financieros, comerciales y demás que ETB y/o el proveedor consideren, para ser implementados en el motor de decisión del proveedor de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos por ETB tanto para persona natural como para persona jurídica.



Es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB con el fin de enviar y recibir la información del cliente que se requiere, e igualmente suministrar la calificación del cliente en línea, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.

En caso de no contar con la integración de los servicios con los CRM de ETB, y mientras son realizados los respectivos desarrollos y aseguramiento del proceso, es necesario contar con herramienta(s) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas.

Para lo anterior, es necesario que el oferente tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado implemente en sus sistemas los distintos modelos (para persona natural y persona jurídica) definidos por ETB o los que haga sus veces para obtener el puntaje del cliente de acuerdo con la scorecard de variables determinadas.
- b. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado implemente de acuerdo con el score del cliente (persona natural o persona jurídica) niveles de riesgo que permitan establecer un rango de valor o cupo (plan) a asignar al cliente solicitante.
- c. ETB desea contar la suficiente discriminación, análisis y correlación de datos para poder establecer adecuadamente el rango de rechazo y los distintos niveles de aprobación, con el fin de disminuir y mitigar el riesgo de pérdida, fraude y nunca pago.
- d. ETB desea que el(los) modelo(s), pueda(n) ser consultado(s) en línea vía web service a través de la integración con los CRM de ETB, contemplando toda la arquitectura del mismo y todos los medios de seguridad requeridos por los sistemas de ETB.
- e. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado del servicio disponga de consultas en batch de las bases de datos que hagan parte de campañas especiales de ETB o de necesidades que se tengan de consultar poblaciones masivas.



- f. ETB desea periódicamente (mínimo cada tres meses), que el proveedor desarrolle un conjunto de análisis que permitan un seguimiento a los modelos con el fin de analizar la distribución y eficiencia de los mismos, para garantizar un correcto funcionamiento. ETB decidirá tiempos de validación de los modelos dependiendo de los resultados obtenidos en periodos determinados y soportados en pruebas de bondad del modelo las cuales deben ser óptimas para su desempeño.
- g. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado calibre los modelos mínimo cada tres meses y/o acorde a los requerimientos y tiempos de ETB, y acompañe el proceso de redefinición de estrategias cuando sea conveniente. La actividad de calibración se soporta con la oportunidad de mejora del resultado de las pruebas de bondad y no debe contemplar costo adicional.
- h. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado revise las políticas y flujo de aprobación generando las respectivas recomendaciones encaminadas a la prevención de riesgo de cartera y riesgo de fraude.
- i. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con los modelos propios de ETB, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y resultados, diseño y recomendaciones de políticas.

1.4. Modelos Propios para Financiación de Equipos Móviles: Corresponde a la definición, análisis, correlación, aseguramiento, seguimiento y calibración de los modelos propios para ETB con el fin de realizar una correcta y adecuada calificación de los clientes actuales o potenciales clientes al momento de solicitar financiación de equipos móviles. Lo anterior, soportados en modelos sociodemográficos, económicos, financieros, comerciales y demás que ETB y/o el proveedor consideren, para ser implementados en el motor de decisión del proveedor de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos por ETB tanto para persona natural como para persona jurídica.

Es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB con el fin de enviar y recibir la información del cliente que se requiere, e igualmente suministrar la calificación del cliente en línea, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.



En caso de no contar con la integración de los servicios con los CRM de ETB, y mientras son realizados los respectivos desarrollos y aseguramiento del proceso, es necesario contar con herramienta(s) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas.

Para lo anterior, es necesario que el oferente tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado implemente en sus sistemas los distintos modelos (para persona natural y persona jurídica) definidos por ETB o los que haga sus veces, con el fin de realizar la correcta aprobación para la financiación de equipos móviles.
- b. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado implemente de acuerdo con el score del cliente (persona natural o persona jurídica) niveles de riesgo que permitan establecer un valor máximo y cantidad de cuotas a financiar.
- c. ETB desea contar la suficiente discriminación, análisis y correlación de datos para poder establecer adecuadamente el rango de rechazo y los distintos niveles de aprobación, con el fin de disminuir y mitigar el riesgo de fraude y nunca pago.
- d. ETB desea que el(los) modelo(s), pueda(n) ser consultado(s) en línea vía web service a través de la integración con los CRM de ETB, contemplando toda la arquitectura del mismo y todos los medios de seguridad requeridos por los sistemas de ETB.
- e. ETB desea periódicamente (mínimo cada tres meses), que el interesado en caso de ser adjudicado desarrolle un conjunto de análisis que permitan un seguimiento a los modelos con el fin de analizar la distribución y eficiencia de los mismos, para garantizar un correcto funcionamiento. ETB decidirá tiempos de validación de los modelos dependiendo de los resultados obtenidos en periodos determinados y soportados en pruebas de bondad del modelo las cuales deben ser óptimas para su desempeño.
- f. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado calibre los modelos mínimo cada seis meses y/o acorde a los requerimientos y tiempos de ETB, y acompañe el proceso de redefinición de estrategias cuando sea conveniente.



La actividad de calibración se soporta con la oportunidad de mejora del resultado de las pruebas de bondad y no debe contemplar costo adicional.

- g. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con los modelos propios de ETB, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y resultados, diseño y recomendaciones de políticas.
- h. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado segmente de una manera óptima la población de acuerdo a la probabilidad de un comportamiento de pago para trazar estrategias diferenciadas, que tengan que ver con rechazo en el caso de los perfiles más riesgosos o de aprobación de los clientes con mejor score y en todo caso las mejores estrategias para llevar a la población al estado de clientes más rentables.
- i. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado revise las políticas y flujo de aprobación generando las respectivas recomendaciones encaminadas a la prevención de riesgo de cartera y riesgo de fraude.
- j. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con los modelos propios para Financiación de Equipos Móviles, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y resultados, diseño y recomendaciones de políticas.

1.5. Calificación y Segmentación de Riesgo en la aprobación del cliente e

Historial de Comportamiento: Corresponde al servicio de generación y suministro del score y segmentación de riesgo del cliente o potencial cliente al momento de adquirir productos o servicios. Este debe estar alimentado con variables de comportamiento de diferentes sectores de la economía colombiana, priorizando el sector de telecomunicaciones y basados en los procesos de validación de identidad, confirmación de cliente en línea, modelos de riesgo, historial del cliente o potencial cliente y demás aspectos necesarios para la correcta definición de rechazos o aprobaciones, acorde a las políticas y lineamientos establecidos por ETB.

Es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB con el fin de enviar y recibir la información del cliente que se requiere, e igualmente suministrar la calificación del cliente en línea, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service



adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.

En caso de no contar con la integración de los servicios con los CRM de ETB, y mientras son realizados los respectivos desarrollos y aseguramiento del proceso, es necesario contar con herramienta(s) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas.

Para lo anterior, es necesario que el oferente tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el servicio incluya la verificación de información sociodemográfica del cliente o potencial cliente (persona natural y/o persona jurídica), consultando las entidades y bases necesarias que garanticen la veracidad y seguridad de la información y del proceso.
- b. ETB desea que el score cuente con las pruebas de bondad estadísticas mínimas (GINI y KS) que soporten el correcto desempeño del modelo en cuanto al pronóstico del cliente o potencial cliente.
- c. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado aporte todo el conocimiento para el desarrollo de estrategias que soporten la toma de decisión en el ingreso del cliente, con el fin de disminuir y mitigar el riesgo de pérdida, fraude y nunca pago.
- d. ETB desea que este servicio aplique de manera independiente para cada producto o servicio que ETB considere (Fija, Móvil, Pymes, Empresas, etc). ETB se reserva el cambiar la población que se requiera consultar en la calificación de riesgo e historial de comportamiento de acuerdo con las estrategias que se planteen y la dinámica del mercado.
- e. ETB desea que el modelo estadístico definido sea monitoreado constantemente y/o cuando se requiera por parte de ETB con el objetivo de validar el desempeño del mismo, los efectos que tiene sobre el riesgo en la operación y soporte el diseño de estrategias para la toma de decisiones.
- f. ETB desea que el modelo estadístico y sus estrategias tengan la suficiente flexibilidad para adaptarse a la dinámica del negocio, la tendencia del mercado y las necesidades de la operación comercial de ETB. En caso de presentarse cambios o modificaciones al modelo estadístico y/o sus estrategias o componentes, ETB desea no superen en su implementación 15 días calendario, a partir de la solicitud por ETB; sin embargo, éste plazo puede ser menor de acuerdo con la necesidad del servicio y podrá ser convenido entre las partes.
- g. ETB desea que el score y segmentación de riesgo, aplique para toda la población de clientes o potenciales clientes de ETB (natural, jurídica, regional, nacional, etc), por



lo tanto, es necesario contemplar en el(los) modelo(s) variables y estrategias propias para cada uno de estos segmentos de población o de ser necesarios modelos que apliquen a dicho sector.

- i. ETB desea que se contemple para el segmento comercial (Pymes, Negocios, Empresas), servicios destinados a la validación de comportamiento de crédito de persona jurídica, alertas empresariales, score con variables propias del segmento, información de Cámara y Comercio, de la Dian y demás entes que se considere necesario para la correcta definición y respuesta al proceso.
- j. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado proporcione todo su conocimiento en la definición de políticas, mejores prácticas y estrategias para la adecuada aprobación de productos y/o servicios con el fin de minimizar el riesgo financiero.
- k. ETB desea que el servicio opere en línea a través de un web service integrados con los CRM de ETB y contar con herramientas alternas que permitan consultas en batch o a través de una web (uno a uno o por lotes para procesos masivos) según se defina por parte de ETB, y contando con las siguientes funcionalidades:
 - i. Integración del score al motor de decisión.
 - ii. Permitir parametrizar variables de ETB en el momento que se quieran integrar al motor de decisión.
 - iii. Parametrización de árboles de decisión.
 - iv. Parametrización del flujo de negocio.
 - v. Parametrización de políticas propias de ETB.
 - vi. Parametrización de estrategias.
 - vii. Parametrización de reglas de negocio.
- l. ETB desea que el servicio genere un resumen completo de la historia de crédito identificando el perfil general, tendencia de endeudamiento, saldos de deuda histórica, moras máximas y endeudamiento actual por sectores, tipos de cartera, estado de obligación, calificación y calidad del registro consultado. La información debe aplicar tanto para solicitudes vigentes, abiertas, cerradas o canceladas.
- m. ETB desea que el servicio:



- i. Contemple análisis de vectores de comportamiento de las obligaciones vigentes y cerradas, identificando moras máximas por sector.
 - ii. Contemple verificación de alertas creadas directamente por el registro consultado, alertas de endeudamiento, moras y cambios recientes en la ubicación.
 - iii. Proporcione el suficiente conocimiento histórico del endeudamiento: tendencia y porcentajes de deuda por tipos de cartera.
 - iv. Esté en capacidad de reportar la evolución de la deuda por sectores y por tipos de cartera en los últimos 2 años.
 - v. Permita la identificación de alturas de mora y períodos de tiempo de su ocurrencia.
 - vi. Permita visualizar el historial de consultas por sector.
- n. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado genere informes de periodicidad mínima mensual (tiempo que podrá ser redefinido por ETB), que permitan monitorear el funcionamiento del servicio, el desempeño del modelo estadístico, los resultados de los flujos del proceso, el funcionamiento de las estrategias definidas, y demás aspectos que permitan mantener y mejorar continuamente el riesgo financiero para ETB.
- o. ETB desea que el proveedor interesado en caso de ser adjudicado genere periódicamente (mínimo cada tres meses o según se defina por parte de ETB) backtesting al modelo estadístico implementado por producto, con el fin de analizar y ajustar las variables y procesos en pro la eficiencia y eficacia del servicio prestado.
- p. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado proporcione un informe de las consultas generadas y el estado de cada una de las calificaciones realizadas con la información relevante de cada uno, con el fin de conocer los volúmenes de solicitantes en un periodo, el estado dichas solicitudes y poder realizar el seguimiento interno que corresponda.

Es necesario que el reporte se genere bajo una periodicidad determinada según se requiera o defina por parte de ETB (diario, semanal, quincenal, mensual) y se mantenga disponible para validación y consulta sin restricción de tiempo. ETB podrá cambiar o aumentar las variables y formatos de presentación del informe de acuerdo con las necesidades de la operación y el comportamiento del servicio. Estos cambios serán efectivos en el menor tiempo posible y en común acuerdo entre las partes.

- q. ETB desea que el servicio sea contemplado por consulta realizada para efectos del estudio de mercado, independiente si el mismo se realiza en batch o en línea.



- r. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con la calificación y segmentación de riesgo al momento de ser consultado un cliente o potencial cliente, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y mejora en los resultados. ETB podrá solicitar seguimiento o escalamiento de casos en el momento que se requiera o presenten, y la respuesta del mismo no debe superar un plazo de un día hábil a partir de la solicitud que curse ETB.

1.6. Reporte y Consulta de Información: Corresponde al servicio en el que se reporta bajo todos los parámetros definidos por la Ley el comportamiento positivo y negativo de los clientes de ETB. De igual manera poder consultar toda la información contenida en las bases de datos de la central de cada uno de los clientes bajo todos los parámetros estipulados por la Ley.

Para lo anterior, es necesario que el oferente tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado cuente con el servicio de reporte del estado de cartera de cada uno de los clientes de ETB y se deje un histórico de acuerdo con lo que estipula la Legislación Colombiana y normas vigentes.
- b. ETB desea que el servicio permita la actualización periódica (mensual) del estado de cartera de los clientes, así como los que periódicamente (semanal) realizan la normalización de saldos y requieren la respectiva actualización de novedades y reportes de acuerdo con lo que estipula la Legislación Colombiana.
- c. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado cuente con una herramienta vía web para la atención de reclamos del ciudadano en donde pueda registrar las inconformidades respecto a los reportes realizados por ETB y que la herramienta permita a ETB conocer del reclamo generado por el ciudadano.
- d. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado cuente con una herramienta vía web donde las personas autorizadas por ETB puedan realizar ajustes o actualizaciones en línea sobre los clientes reportados por ETB, e igualmente permita generar reportes estadísticos en línea acordes a los registros reportados por ETB.



- e. ETB desea la consultoría del contratista para establecer las mejores prácticas para el reporte de clientes y sus estados de cartera de acuerdo con los parámetros dictados por la Legislación Colombiana.
- f. ETB desea que los tiempos de actualización de las bases se realicen bajo los parámetros dictados por la Legislación Colombiana de acuerdo con la información que esté reportando ETB.
- g. ETB desea que la validación, análisis, atención y respuesta de reclamos se realice en el tiempo estipulado por la Ley Colombiana y las normas vigentes.
- h. ETB desea que el servicio tenga disponibilidad de consultas de la información reportada tanto en línea como en batch de acuerdo con lo estipulado por la Legislación Colombiana y las normas vigentes. De igual manera contar con la integración del servicio con los CRM de ETB para la ejecución de consultas en los respectivos procesos.
- i. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado realice seguimiento en todos los aspectos relacionados con los procesos de reportes y consultas, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y mejora en los resultados. ETB podrá solicitar seguimiento en el momento que se requiera y la respuesta del mismo no debe superar un plazo de un día hábil a partir de la solicitud que curse ETB.
- j. Este requerimiento es inherente a los servicios prestados y hace parte integral de los mismos, por tanto, no se contempla costo adicional.

1.7. Análisis, Control y Asignación de Cupos Otorgados: Corresponde al servicio que complementado con los procesos anteriores (Confirmación de identidad, Confirmación de Cliente en Línea, Modelos de Riesgo Propios, Calificación y Segmentación de Riesgo en la Aprobación del Cliente e Historial de Comportamiento, Reporte y Consulta de Información) permite realizar un análisis y evaluación de las personas jurídicas y/o naturales para la valoración, control, modificación, mantenimiento periódico y/o asignación de cupos otorgados.

Es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB con el fin de enviar y recibir la información del cliente que se requiere, e igualmente suministrar la calificación del cliente en línea, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.



En caso de no contar con la integración de los servicios con los CRM de ETB, y mientras son realizados los respectivos desarrollos y aseguramiento del proceso, es necesario contar con herramienta(s) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas.

Para lo anterior, es necesario que el oferente tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado efectúe análisis y evaluación de las personas jurídicas y/o naturales para la valoración, control, modificación, mantenimiento periódico y asignación de límites y cupos a otorgar. Lo anterior bajo un modelo de lineamientos y variables aplicables al servicio específico, y como complemento a los servicios de Confirmación de identidad, Confirmación de Cliente en Línea, Modelos de Riesgo Propios, Calificación y Segmentación de Riesgo en la Aprobación del Cliente e Historial de Comportamiento, Reporte y Consulta de Información.
- b. ETB desea que el proceso de análisis y asignación de cupo a otorgar cuente con parámetros jurídicos, legales, comerciales, financieros y demás aspectos relevantes que aseguren y respalden el proceso eficaz, eficiente, correcto y oportuno.
- c. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado realice seguimiento a todos los aspectos relacionados con los procesos de análisis y asignación de cupos otorgados; como del comportamiento y cumplimiento del cliente, evaluando el riesgo de cada deudor, reportes en centrales de riesgo, entre otros que contribuyan a anticipar eventos, a toma de decisiones por parte de ETB, a disminuir y mitigar el riesgo de pérdida, fraude y nunca pago.
- d. ETB requiere que el interesado en caso de ser adjudicado realice el mantenimiento y evaluación periódica de la de los cupos asignados, presentando recomendaciones para las mejores prácticas y resultados.
- e. ETB podrá solicitar seguimiento en el momento que se requiera y la respuesta del mismo no debe superar un plazo de dos días hábiles a partir de la solicitud que curse ETB.
- f. ETB desea que el interesado en caso de ser adjudicado proporcione un informe de las consultas generadas y el estado de cada una de los Análisis, Control y Asignación de Cupos por registro, con la información relevante de



cada uno, con el fin de conocer los volúmenes de solicitantes en un periodo, el estado de los documentos de dichas solicitudes y poder realizar el seguimiento interno que corresponda.

Es necesario que el reporte se genere bajo una periodicidad determinada según se requiera o defina por parte de ETB (diario, semanal, quincenal, mensual) y se mantenga disponible para validación y consulta sin restricción de tiempo. ETB podrá cambiar o aumentar las variables y formatos de presentación del informe de acuerdo con las necesidades de la operación y el comportamiento del servicio. Estos cambios serán efectivos en el menor tiempo posible y en común acuerdo entre las partes.

2. ADAPTACION A LA ESTRUCTURA DE ETB, SOPORTE Y CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS EN PRESTACION DEL SERVICIO

Importante que el oferente tenga presente la transición con la que se debe contar de un mes aproximadamente para adaptar los servicios a prestar, los sistemas de información, web service y demás que se requieran, a la estructura con la que cuenta actualmente ETB en los diferentes ambientes y sistemas de información. Lo anterior efectuando las pruebas y demás procesos que certifiquen garantía y un correcto funcionamiento para posterior paso a producción de los servicios a prestar. Este periodo de transición no implica costos para ETB.

En la prestación del servicio, ETB desea que el proveedor cuente con el soporte o mesa de ayuda con sus respectivos niveles de escalamiento en los horarios que designe ETB, con el fin de garantizar la continuidad y correcta prestación del servicio. Los casos o inconsistencias escaladas ETB desea que exista un mínimo de tiempo para la solución de los mismos, tiempo que será acordado entre las partes.

Durante cada periodo definido como mes de servicio, ETB desea que se garantice como mínimo el 99% de disponibilidad de las herramientas sobre el tiempo definido por ETB para el uso del servicio, asegurando eficiencia, eficacia, oportunidad, seguridad y demás aspectos necesarios para contar con un servicio continuo y sin intermitencias o caídas. En caso de presentarse degradación, intermitencia y/o caídas del servicio, es necesario contar con planes / procesos alternos que aseguren el funcionamiento bajo las condiciones del proceso normal.

2.1. INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO DE TRABAJO



ETB desea que el oferente cuente durante la prestación del servicio con un equipo Profesional, Técnico y Administrativo que apoye, controle, gestione y asegure el adecuado funcionamiento técnico, administrativo y operacional del servicio a prestar.

Dentro del equipo de trabajo, ETB desea que para la gestión del proyecto el proveedor cuente con un Gerente de Proyecto el cual pueda certificar experiencia y conocimiento en el desarrollo de proyectos relacionados con el objeto de esta invitación en empresas de cualquier sector como mínimo 5 años y en empresas de telecomunicaciones un mínimo 3 años.

ETB desea que el Gerente de Proyecto vele por la prestación integral del servicio en los términos y condiciones descritos en la presente invitación.

FIN DEL DOCUMENTO