

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

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACIÓN PÚBLICA N° 10394778**

**OBJETO**

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE FÁBRICA Y LOCAL PARA LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE ETB.**

**BOGOTÁ D.C, 15 DE ENERO DE 2019**

## 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 del servicio de soporte técnico y mantenimiento de fábrica y local para la plataforma de almacenamiento y respaldo de ETB”. Todo de conformidad con lo estipulado en los términos de referencia, en sus anexos y en el Manual de Contratación, el cual debe ser consultado en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

#### **NO SE ACEPTA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS PARCIALES**

El contrato se ejecutará mediante órdenes de servicios cursadas por el supervisor del contrato, quien no se obliga con una cantidad mínima ni máxima de servicios, las cantidades estimadas en los términos de referencia y durante la ejecución del contrato pueden aumentar o disminuir. El oferente con la presentación de oferta acepta la condición y en consecuencia 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.	15 de enero de 2019
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia. (4 días)	Hasta el 21 de enero de 2019
Plazo para dar respuestas a preguntas formuladas. (3 días)	Hasta el 24 de enero de 2019
<b>Fecha y hora para presentación de ofertas ( 5 días)</b>	<b>31 de enero de 2019 a las 10 horas</b>
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB. (7 días)	Hasta el 11 de febrero de 2019
Plazo de negociación. (8 días)	Hasta el 21 de febrero de 2019
Adjudicación. (8 días)	Hasta el 05 de marzo de 2019
Elaboración de la minuta. (4 días)	Hasta el 11 de marzo de 2019
Suscripción del contrato ETB. (2 días)	Hasta el 13 de marzo de 2019
Suscripción contrato proveedor. (2 días)	Hasta el 15 de marzo 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 [mauricio.espinosab@etb.com.co](mailto:mauricio.espinosab@etb.com.co) dentro de los **cuatro (4)** días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los términos de referencia en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)

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

No obstante, lo anterior, ETB podrá expedir adendas cuando el proceso lo amerite independientemente de que las mismas deriven o no de preguntas de oferentes ya sea dentro o posterior de los plazos establecidos en el presente numeral.

#### 1.5. 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](http://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**  
<http://www.etb.com.co>

**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 (firma original) 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 y cumplidos. Cuando un numeral exija suministro de información adicional o documentos, éstos se deberán anexar indicando la ubicación dentro de la oferta.
- d) **El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB.**
- e) Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos escritos o en medio digital aportados, o su posterior incorporación, salvo que hayan sido expresamente requeridos por ETB. Si hubiese enmendaduras, únicamente serán consideradas si vienen expresamente refrendadas.
- f) El oferente deberá acreditar el cumplimiento y pago al día de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional o equivalentes, mediante certificación suscrita por el revisor fiscal o contador público, acompañada de la tarjeta profesional del mismo.

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

## 1.7. 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 diez por ciento (10%) del valor de la oferta, antes de IVA. 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.
- 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.
- l) 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.

### **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 garantía bancaria por el diez por ciento (10%) del valor de la oferta, antes de IVA. Si la moneda de cotización es pesos debe constituirse en pesos; **(ii)** si la moneda de cotización es en dólares debe constituirse en dólares;**(iii)** si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, debe constituirse parte en pesos y parte en dólares.
- e) Modalidad: A primer requerimiento.
- f) Riesgos que se garantizan: **(i)** Retiro la oferta – **(ii)** La no suscripción del contrato – **(iii)** La no constitución de las pólizas contractuales – **(iv)** La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
- g) Requisitos de Exigibilidad: Presentación de la garantía y la comunicación de ETB suscrita por el representante legal, o apoderado I declarando la ocurrencia de uno de los riesgos amparados y el monto a cobrar que corresponderá al valor asegurado.
- h) Plazo para pago: Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de los requisitos de exigibilidad. Término de la garantía: Tres (3) meses a partir de la fecha de

presentación de la oferta. Se deberá ampliar la misma en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.

- j) La garantía deberá estar firmada por el Representante Legal del garante y el representante legal o apoderado del oferente.
- k) Se deberá anexar original del recibo de pago de los derechos del garante.
- l) El garante debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.
- j) 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.

Cuando la garantía no se acompañe a la oferta, no esté debidamente constituida o no se anexe el comprobante de pago de la prima, o el contrato de seguro (clausulado) 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. **Se debe observar y tener en cuenta que la subsanación no altera de ninguna forma las condiciones exigidas y por tanto; el oferente debe considerar todos los aspectos exigidos en el presente numeral, y tener en cuenta que la vigencia inicia desde la fecha prevista en el cronograma del proceso para la presentación de ofertas.** Si no se atiende el requerimiento, la oferta será descartada.

## 1.8. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

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

Para el efecto, el oferente deberá tener en cuenta que tratándose de personas jurídicas nacionales y extranjeras oferentes o integrantes de un oferente (en el caso de propuestas conjuntas o en asociación) cada una de ellas deberá acreditar la existencia, objeto, capacidad y representación legal de la sociedad, razón por la cual, deberá acreditar que:

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

**En caso que se encuentren limitaciones a las facultades del representante legal o apoderado de la persona jurídica para presentar la propuesta o para celebrar el contrato, se deberá aportar con la oferta la autorización o documento correspondiente del órgano social que lo faculta.**

Si conforme a la ley la ejecución de la actividad objeto de contratación a través del proceso de invitación demandare determinada habilitación legal, al momento de presentación de la propuesta se deberá contar con la misma.

Las personas naturales extranjeras del contratista para la ejecución de las actividades, 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, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la iniciación o terminación de las actividades objeto del contrato.

### **1.8.1. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS**

Teniendo en cuenta que los servicios objeto de contratación, implican actividad permanente en el territorio colombiano, se debe observar y acreditar lo siguiente, según aplique.

- a) El oferente sociedad colombiana debe aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, expedida 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 de la sociedad, el objeto social, la vigencia de la sociedad 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. Dichos documentos deben acreditar la legalización con tres meses anteriores a la fecha prevista en el cronograma para la presentación de ofertas, esto es apostille o consularización, según corresponda, y en documento original.

Con la presentación de la oferta, la sociedad extranjera 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 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 de Colombia. **El apostille o consularización deben aportarse en original.**

Lo anterior, en cumplimiento de las disposiciones señaladas en el artículo 480 del código de comercio colombiano, el cual estipula que “los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes. Al autenticar los documentos a que se refiere este artículo los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país”.

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) **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 31 de enero de 2019 a las 10 horas en los términos del artículo 829 del Código de Comercio. PARÁGRAFO PRIMERO:** El interesado en presentar propuesta debe tener en cuenta que por políticas de seguridad la Empresa cuenta con controles de ingreso por tanto el mismo no es inmediato, por lo que debe prever el tiempo que dura el procedimiento de registro de ingreso al edificio para acceder a la oficina donde se encuentra ubicada la Gerencia, y así cumplir con la hora establecida para la entrega de propuestas establecida

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

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

Si existe alguna diferencia entre la propuesta original y la copia, primará la información consignada en el original.

La oferta estará compuesta de 6 sobres (**Capítulo I jurídico**: original y copia; **Capítulo II financiero**: original y copia; **Capítulo III técnico**: original y copia), los cuales deberán estar separados, sellados, foliados, y rotulados de la siguiente manera:

1. Describir el capítulo correspondiente (ej: Capítulo I Jurídico original, Capítulo II financiero copia ...)
2. Describir el número de invitación
3. Describir el objeto correspondiente al proceso de contratación
4. Describir la razón social del oferente con el N° de NIT

Cada capítulo debe contener un índice y estar debidamente foliado o numerado.

La información técnica debe suministrarse adicionalmente en medio digital

La información financiera debe suministrarse adicionalmente en medio digital, en formato Excel.

En caso de contradicción entre la información contenida en medio digital y la física, prevalecerá la información presentada en medio físico.

Una vez surtida la etapa de negociación, ETB podrá entregar información acerca de las demás ofertas presentadas, salvo que de manera expresa se haya señalado en la oferta que se trata de información confidencial, que ésta tenga de acuerdo con la legislación vigente dicho carácter o que se haya entregado separada y debidamente marcada como tal.

**No se acepta la presentación de ofertas por parte de una misma persona jurídica, ya sea a título individual, o que pertenezca al mismo grupo empresarial, o que sea parte de unión temporal o consorcio; en el caso que una misma persona jurídica presente más de una oferta para el grupo respectivo, ya sea a título individual o como miembro de un consorcio o unión temporal, o que pertenezca al mismo grupo empresarial, sólo será evaluada la oferta que se haya presentado en primer lugar dentro del término fijado en el presente documento, de acuerdo con el registro de recepción de ofertas.**

No se aceptarán propuestas enviadas por correo, fax, correo electrónico.

Con la presentación de las ofertas, se entenderá la aceptación y cumplimiento del oferente a las condiciones contenidas en los presentes términos de referencia, en los anexos, en el manual de contratación de ETB y en los demás documentos que forman parte de los mismos, como los anexos.

#### **1.10. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

Durante la etapa de evaluación de las ofertas, ETB podrá solicitar a cada oferente vía correo electrónico, las aclaraciones y explicaciones que estime necesarias, **sin que haya lugar a que éste pueda mejorar las condiciones de su oferta.**

El oferente deberá responder dentro los **dos (2) días hábiles siguientes** al recibo de la comunicación en tal sentido, vía correo electrónico dirigido a [carlos.leong0@etb.com.co](mailto:carlos.leong0@etb.com.co). Las respuestas a las aclaraciones deberán estar firmadas por el representante legal o apoderado debidamente acreditado (firma escaneada o firma digitalizada).

ETB realizará el estudio de las ofertas dentro de los **siete (7) 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, o aportar documentos que no otorguen puntaje, 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.
- g) Por falta de veracidad de la información suministrada por el Oferente.
- h) Cuando el oferente o una de las personas naturales relacionadas no superen la evaluación de confiabilidad (o estudio de seguridad) adelantada por ETB.

### **1.13. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN**

Se entenderá aceptado por el oferente con la presentación de la oferta un compromiso anticorrupción que hará parte del Anexo No. 1 del presente capítulo, con base en las siguientes consideraciones:

- a) Que es interés del oferente apoyar la acción de ETB para fortalecer la transparencia en sus procesos de contratación, y la responsabilidad de rendir cuentas.
- b) Que el oferente es consciente de que el aseguramiento de la transparencia en los procesos contractuales redundará no sólo en beneficio de ETB, sino de los propios participantes, en cuanto garantiza que la adjudicación del contrato se hará a la oferta que ofrezca las mejores condiciones.
- c) Que conoce a cabalidad el Manual de Contratación de ETB.
- d) Que como oferente estima conveniente la formulación de un pacto explícito en cuanto al acatamiento de las normas jurídicas y éticas que deben regir los procesos contractuales.

#### **1.14. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DE TERRORISMO**

El Contratista declara de manera voluntaria que (i) su patrimonio y los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato al igual que sus ingresos no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas en el territorio nacional o en el extranjero; (ii) El Contratista, sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados que tienen relación directa con el contrato, revisores fiscales, contratistas y proveedores no tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes y no vinculantes, de orden nacional e internacional y autoriza de manera expresa para que puedan ser consultadas por ETB; (iii) en desarrollo de su objeto social no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a ETB y/o terceros por todos los perjuicios que se llegasen a causar como consecuencia de del daño reputacional ocasionado. El Contratista se obliga con ETB a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional. (Según aplique), así como la información financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite ETB, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones aquí contempladas, faculta a ETB para terminar de manera inmediata y anticipada cualquier tipo de relación que tenga con El Contratista, sin que por este hecho El Contratista pueda reclamar indemnización.

#### **1.15. BUENAS PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.**

El Contratista se obliga a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores y que los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione; ii) el monitoreo de las actividades a lo largo de la relación que mantenga con los mismos y; iii) el reporte oportuno a la UIAF de cualquier actividad sospechosa de lavado de activos o el financiamiento de actividades terroristas (...)"

#### **1.16. INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

El oferente asume toda responsabilidad por consultar y analizar los términos de referencia, las adendas y aclaraciones a los mismos.

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

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

En cualquiera de los dos casos, ETB convocará por escrito a los oferentes hábiles, indicando fecha, hora, lugar y demás aspectos que se consideren necesarios.

Únicamente podrán asistir el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades. En caso de que el representante legal de la persona jurídica oferente o el representante del consorcio o la unión temporal no pueda asistir

a la negociación podrá delegar mediante poder siempre que sus facultades se lo permitan y, por tanto, comprometer jurídicamente al oferente por un valor menor al presentado en la oferta inicial.

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 la oferta de mayor puntaje técnico. El puntaje técnico no será objeto de negociación.

## **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 caso en que ETB opte por la adjudicación del contrato, la misma se realizará al oferente que de acuerdo con la ponderación económica definida en el numeral 2.10.3, haya obtenido el mejor rango u ordenamiento económico.

La decisión de la adjudicación, de acuerdo con el resultado de la ponderación de ofertas, definida en los términos de referencia, será publicada en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación de adjudicación en la Gerencia de Abastecimiento.

## **1.19. ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

Se deberá suscribir 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.

## **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 tanto es de **dos (2) años** a partir de la orden escrita de inicio, previa constitución y aprobación de las garantías contractuales., o hasta que se agote el precio, lo primero que ocurra. El plazo de cada actividad deberá ser coordinado por el supervisor del contrato de acuerdo con lo definido en el capítulo tercero de los términos de referencia.

### **1.21.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES**

<http://www.etb.com.co>

El Contratista deberá amparar los siguientes riesgos:

- (i) **CUMPLIMIENTO:** por un valor asegurado del 20% 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) **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** por un valor asegurado del 10% 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.
- (iv) **CALIDAD DEL SERVICIO:** por un valor asegurado del 10% del precio de los servicios, vigente por un (1) año a partir del recibo a satisfacción de los servicios.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** de acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación” emitidas por la Vicepresidencia Financiera y Administrativa de ETB, en atención a la magnitud de los riesgos de ETB, se implementó un esquema de aseguramiento que le permite en su condición de tomador de las pólizas, garantizar su actividad contractual y la responsabilidad frente a terceros, originada en las actuaciones de sus contratistas. Resultado de lo anterior, la Vicepresidencia Financiera y Administrativa de ETB ha suscrito convenios en virtud de los cuales los contratistas que suscriban contratos con ETB, deben adherirse a las pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual contratadas por ETB. Conforme con lo anterior, para la obtención de los primeros certificados de seguro, el CONTRATISTA deberá, en virtud de las Alianzas suscritas por ETB, obtenerlos con la aseguradora que hacen parte del convenio, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario ubicada en la Carrera 7 No. 20-99 piso 2º, Área de Riesgos y Seguros, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro, aportando los documentos relacionados en el literal A del “INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL”, que puede consultar en la página web [www.etb.com.co](http://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. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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 descuenta 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. **PARÁGRAFO TERCERO:** En el evento que la Aseguradora, en desarrollo de sus políticas de suscripción, se abstenga de emitir certificados de seguros al contratista, en el marco de sus convenios, el área de Seguros de ETB, lo autorizará para que constituya las 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 que curse el área de seguros, plazo en el cual deberá efectuar 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. **PARÁGRAFO CUARTO:** 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. **PARÁGRAFO QUINTO:** 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. La parte incumplida corresponde al precio de la facturación mensual.

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 la suscripción de las actas que generan pago.** el contratista debe dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con modalidad de contratación laboral de todo el personal que requiera para la prestación del servicio, inclusive subcontratistas, acreditando el pago de las obligaciones laborales, el cumplimiento de los sistemas de salud, riesgos laborales (ARL), pensiones (AFP), aporte a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, cuando a ello haya lugar. Para tal efecto, el contratista debe acreditar el pago de los aportes de sus empleados o subcontratistas, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por revisor fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal. Adicionalmente, el contratista debe entregar al supervisor del contrato las planillas de pago a las mencionadas entidades del personal que ocupe en Colombia para ejecutar el contrato, inclusive subcontratistas. 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 5111 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](http://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 5111 de 2017 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 o por cualquier otro evento imputable a su responsabilidad.

#### **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. CONDICIONES FINANCIERAS

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

#### 2.1. PRECIOS

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

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

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

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

#### 2.2. VALOR ESTIMADO DE LA OFERTA

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

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

**NOTA 1:** El anexo de cotización debe ser suministrado en forma impresa y en medio digital **formato Excel**. De presentarse discrepancias entre la información suministrada en medio físico (papel) y la entregada en medio digital, prevalecerá la suministrada en medio físico.

**NOTA 2:** El Anexo financiero debe estar firmado por el Representante Legal o apoderado debidamente facultado.

**NOTA 3:** La no presentación del anexo de cotización en medio físico será causal de rechazo de la oferta.

**NOTA 4:** Con ocasión de las aclaraciones que surjan en la etapa de evaluación de ofertas, bajo ningún motivo se podrán modificar los precios unitarios cotizados inicialmente, ya que la modificación de alguno de los precios unitarios cotizados inicialmente será causal de rechazo de la oferta.

### **2.3. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA**

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

Todos los costos, gastos, honorarios y demás egresos que sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, deberán quedar incluidos en su oferta económica, previo análisis que efectúe el oferente por su cuenta y riesgo, de manera que aquellos costos, gastos, honorarios y demás egresos no previstos en la oferta, no serán asumidos por ETB, ni cargados a ésta de forma alguna.

### **2.4. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN**

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

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

### **2.5.1. 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 3° 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.

### **2.5.2. 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.

### **2.5.3. 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.

### **2.5.4. RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

- **Oferente Proveedor Nacional**

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

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

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

### **2.5.5. RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE**

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

### **2.5.6. 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.

### **2.5.7. 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.

### **2.5.8. 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.

### **2.5.9. RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.**

ETB es Gran Contribuyente (Resolución DIAN No. 00076 del 01 de diciembre de 2016), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de Diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), Autorretenedor de rendimientos financieros (Resolución 2863 de 2018), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIU 6110.

## **2.6. MONEDA DE COTIZACION**

Se entiende que los servicios objeto de la presente contratación deberán cotizarse en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales. En todo caso, ETB se reserva el derecho de redondear al peso, por exceso o por defecto, los precios unitarios presentados con decimales, para lo cual se utilizará la función “**REDONDEAR DE EXCEL**”.



## 2.7. FORMA DE PAGO

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

**NOTA 1: Para efectos de los servicios de soporte correspondientes al segundo año de ejecución del contrato, el contratista deberá tener en cuenta lo dispuesto en el numeral 3.6.3 de los presentes términos de referencia.**

**NOTA 2: Para efectos de la firma de las Actas mensuales de recibo a satisfacción de los servicios, el contratista deberá acreditar el pago de la nómina, así como de sus obligaciones en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.**

## 2.8. 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.

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

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

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

El pago de estos valores será descontado de los valores que se adeuden al contratista por cualquier concepto, en caso de no adeudar dineros al contratista o que estos sean insuficientes para el respectivo pago, el contratista deberá consignar dichos valores dentro del plazo establecidos.

La metodología que se utilizará para la indexación es la siguiente:

- ❖ Se determinará la fecha en que se efectuó el respectivo pago.
- ❖ Se determinará el mayor monto pagado en pesos colombianos.
- ❖ Se determinará la fecha de devolución por parte del contratista.
- ❖ Se indexará el monto en pesos entre la fecha en que se efectuó el respectivo pago y la fecha de devolución, utilizando los índices de precios al consumidor en el ámbito nacional, para la República de Colombia certificados por el DANE para dicho período. En caso de no contar con

la inflación correspondiente al período a actualizar se tomará el promedio mensual o diario corrido del año, según sea el caso y se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por no tener información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo período del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.

- ❖ En el evento en que el contratista no efectúe el reintegro en la fecha fijada para el efecto, ETB aplicará intereses de mora liquidados a la tasa máxima de interés de mora certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente entre la fecha fijada para la devolución de los dineros y la fecha real de pago.

## **2.10. EVALUACION FINANCIERA**

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

### **2.11. RELACION VENTAS – VALOR A CONTRATAR**

Las ventas reportadas por el oferente para la última vigencia fiscal no podrán ser inferiores al 50% del valor total estimado de oferta incluido el IVA presentado para el presente proceso de contratación.

Para realizar esta verificación, el oferente junto con la oferta, deberá adjuntar el Estado de Resultados del último año fiscal (2017), debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.

En el evento en que la oferta sea presentada en consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación, el valor de las ventas sobre el cual se verificará esta condición, será el resultante de la sumatoria de las ventas por el porcentaje de participación informado en el Documento consorcial para cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación.

**LA CONDICIÓN PREVISTA EN EL PRESENTE NUMERAL CONSTITUYE UN REQUISITO HABILITANTE DE NATURALEZA FINANCIERA PARA PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO DE INVITACIÓN. LOS OFERENTES QUE NO CUMPLAN CON EL REQUISITO HABILITANTE FINANCIERO REFERIDO EN EL PRESENTE NUMERAL, SERÁN DESCALIFICADOS.**

### **2.12. 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.

### **2.13. SISTEMA DE PONDERACION ECONOMICA DE OFERTAS**

De conformidad con lo anterior, las ofertas que cumplan financieramente serán calificadas desde el punto de vista económico como se explica más adelante:

Ponderación Técnica:	CUMPLE NO CUMPLE
Ponderación Económica:	Se identificará un ordenamiento de 1 a N siendo N equivalente al número de ofertas hábiles dentro del rango de ofertas.

La calificación económica de las ofertas se efectuará sobre un ordenamiento de 1 a N, los cuales serán asignados mediante la aplicación del siguiente procedimiento.

ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en los Anexos financieros solicitados en los siguientes casos:

Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, este difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades del ítem por el precio unitario total respectivo.

Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.

En caso de presentarse discrepancias entre los valores presentados en los diferentes anexos de precios, ETB podrá hacer las correcciones necesarias y tomará para ello el valor que resulte de la aplicación de los precios unitarios, del anexo correspondiente de la oferta.

Es importante anotar que si se presentan inconsistencias entre los valores presentados físicamente (papel) y los valores del medio digital, prevalecerán los valores presentados en medio físico (papel). Se identificará, dentro del rango de ofertas presentadas, la que contenga el menor valor de ofertas (después de correcciones aritméticas), a esta oferta se le otorga el número 1 siendo esta oferta la mejor dentro del rango de ofertas la asignación del número dos será para la segunda de mejor valor y así sucesivamente hasta llegar al número de ofertas que CUMPLEN Técnica Jurídica Y Financieramente. Dentro del presente proceso

#### **2.14. HOMOLOGACION DE PROVEEDORES**

Los oferentes nacionales y extranjeros, personas jurídicas y personas naturales, interesados en presentar oferta deberán estar homologados de conformidad con los requisitos establecidos en la Política Financiera de Contratación, la cual se encuentra publicada en la página web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co). La homologación debe estar actualizada con los Estados Financieros de la última vigencia fiscal y es un requisito adicional al registro en la base de datos de proveedores. El proceso de homologación está a cargo de la Gerencia de Abastecimiento.

#### **2.15. NEGOCIACION**

En caso que ETB decida adelantar una etapa de negociación, en las contraofertas presentadas, las contra-ofertas no podrán contener precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contra-oferta anterior, aun cuando el valor 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 contra-oferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta. Esta regla aplica para cada uno de los ítems ofertados de forma independiente.

## CAPITULO III

### 3. CONDICIONES TÉCNICAS

#### 3.1 OBJETO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP en adelante ETB está interesada en recibir ofertas para la prestación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de fábrica y local para la plataforma de almacenamiento y respaldo de ETB.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adquirir el soporte técnico y mantenimiento de fábrica y local con reemplazo de partes en modalidad 7x24 para la infraestructura de almacenamiento y respaldo existente en ETB.

#### 3.3 ALCANCE

A continuación, se describe el alcance del soporte técnico requerido:

- Soporte técnico y mantenimiento de fábrica y local con reemplazo de partes en modalidad 7x24 para la infraestructura de almacenamiento y respaldo existente en ETB y detallada en el Anexo Financiero. La infraestructura de software y hardware se encuentra instalada en los centros de cómputo principales de ETB, ubicados en Bogotá Centro (Calle 20), Bogotá Norte (Central Santa Bárbara y Data Center Calle 114), Bogotá Central CUNI (Ciudad Universitaria) y en la ciudad de Cali (Santa Mónica).

#### 3.4 CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA

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. El no cumplimiento de estos requerimientos descarta la oferta.
- **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 equipos, el software y los demás 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 los documentos exigidos que no hayan sido aportados con la oferta, el pronunciamiento o explicaciones respectivas o, aclaraciones en caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, durante la etapa de estudio de oferta.

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

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

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado “CUMPLE”, de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface 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 tendrá por no cumplido y se calificará con cero (0).

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 rechazada.

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, como el caso de los catálogos los cuales pueden ser presentados en idioma inglés.

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.

### **3.5 SITUACIÓN ACTUAL**

#### **3.5.1 Plataformas de almacenamiento, SAN y respaldo de información**

A continuación, se describen los componentes actuales de la red y que soportan la capacidad de almacenamiento y respaldo para los siguientes servicios del portafolio de ETB:

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

- Gestión documental que permite almacenamiento de repositorios documentales de cliente.
- Hosting compartido para aplicaciones web, aplicaciones de base de datos y correo Exchange.
- Solución de escritorios remotos.
- Servicios de DRP, contingencia y Alta disponibilidad.

Para servicios internos la infraestructura permite soportar servicios de apoyo al negocio como Service Manager, ACS, Gestores, AAA, entre otros

A continuación, se presenta la relación de equipos que conforman los recursos de almacenamiento y respaldos o backup de ETB para la prestación de servicios corporativos a clientes internos y externos.

Marca / Fabricante	Modelo	Ubicación (Data Center)	Capacidad	Función	Características Técnicas
DellEMC	ViPR	CUNI	100 TB	Aprovisionamientos con flujos orquestados sobre los elementos de la red SAN y Almacenamientos en este nodo	
DellEMC	VPLEX	CUNI	NA	Capa de virtualización de almacenamiento.	
DellEMC	XtremIO	CUNI	8 TB	Storage - Soporte a productos corporativos de cliente externo con requerimiento de alto desempeño.	
DellEMC	VNX5700 (Unified)	CUNI	106 TB	Storage - Soporte a productos corporativos de cliente externo.	
DellEMC	COMPELLENT CT-SC040	CUNI	295.1 TB	Storage - Soporte a productos corporativos de cliente externo soportados en Hosting Virtual y Hosting de Mensajería.	
DellEMC	DD860	CUNI	70 TB	Respaldos - Soporte de backup en disco para productos corporativos de cliente externo.	Bajo el controlador Legato Networker
DellEMC	AVAMAR G45 M600	CUNI	6 TB	Respaldos - Soporte de backup en disco para productos corporativos de cliente externo.	Bajo el controlador Legato Networker
SPECTRA	SPECTRA LOGIC T120	CUNI	120 Slot / 4 Drives	Respaldos - Soporte de backup en cinta para productos corporativos de cliente externo.	Bajo el controlador Legato Networker - Librería Física
DellEMC	PowerVault MD3600F	CUNI	100 TB		Bajo el controlador Symantec NetBackup.
DellEMC	PowerVault TL4000	CUNI	4 Drives / 190TB	Respaldos - Soporte de backup en cinta para productos	Bajo el controlador Symantec NetBackup. - Librería Física

Marca Fabricante /	Modelo	Ubicación (Data Center)	Capacidad	Función	Características Técnicas
				corporativos de cliente externo.	
DellEMC	ED-8510	CUNI	192 Prts		
DellEMC	ED-8510	CUNI	192 Prts.		
HP	5300	CUNI	48 Prts	Red SAN - Switch FC.	
HP	5300	CUNI	48 Prts	Red SAN - Switch FC.	
DellEMC	RPA	CUNI	N/A	Replicas tipo espejo sobre la VNX y Extreme IO de Ciudad Universitaria.	
DellEMC	VNX5700 (Block)	STA BARBARA	70.8 TB	Storage - Soporte a productos corporativos de cliente externo.	Storage Rango Medio – Bloque
DellEMC	DD25001	STA BARBARA	90 TB	Respaldos - Soporte de backup en disco para productos corporativos de cliente externo.	Bajo el controlador Legato NetWorker
IBM	TS3200 LTO5	STA BARBARA	2 driver/ 44 Slot	Respaldos - Soporte de backup en cinta para productos corporativos de cliente externo.	Bajo el controlador Legato NetWorker - Librería Física
DellEMC	6510	STA BARBARA	24 Prts	Red SAN - Switch FC.	
DellEMC	6510	STA BARBARA	24 Prts	Red SAN - Switch FC.	
HP	5100	STA BARBARA	24 Prts	Red SAN - Switch FC.	
HP	5100	STA BARBARA	24 Prts	Red SAN - Switch FC.	
DellEMC	VNX5500 (Block)	STA MONICA	66.24 TB	Storage - Soporte a productos corporativos de cliente externo.	Storage Rango Medio – Bloque
DellEMC	COMPELLENT CT-SC040	STA MONICA	64.04 TB	Storage - Soporte a productos corporativos de cliente externo soportados en Hosting Virtual y Hosting de Mensajería.	Storage Rango Medio – Bloque
IBM	TS3200 LTO5	STA MONICA	2 driver/ 44 Slot	Respaldos - Soporte de backup en cinta para productos corporativos de cliente externo.	Bajo el controlador Legato NetWorker - Librería Física
DellEMC	6510	STA MONICA	24 Prts	Red SAN - Switch FC.	
DellEMC	6510	STA MONICA	24 Prts	Red SAN - Switch FC.	
DellEMC	VNX5400 (Block)	CUNI	120 TB	Storage - Soporte a productos corporativos de cliente externo.	Storage Rango Medio – Bloque
DellEMC	Legato NetWorker	CUNI SANTA BARBARA	21 TB	Gestión de respaldo para clientes internos y externos	La capacidad cubre el número de consolas y clientes

Marca / Fabricante	Modelo	Ubicación (Data Center)	Capacidad	Función	Características Técnicas
		SANTA MONICA			(agentes) respaldados

**Tabla 1. Relación de equipos Vicepresidencia Infraestructura.**

Como resumen se presenta la siguiente tabla con las capacidades de los equipos de almacenamiento:

ALMACENAMIENTO	CAPACIDAD TOTAL (TB)
VNX5700 CUNI	106,64
VNX5700 SANTA BARBARA	70,8
VNX5500 SANTA MONICA	66,24
COMPELLENT CUNI	295,1
COMPELLENT SANTA MONICA	64,04
VNX5400 CUNI	120

**Tabla 2. Capacidades equipos Vicepresidencia Infraestructura.**

Para fines de referencia se presenta a continuación un descriptivo de las capacidades actuales de almacenamiento y respaldos.

### 3.5.1.1 Topología Almacenamiento Actual

ETB ha desarrollado una red SAN metropolitana y nacional que conecta la infraestructura de almacenamiento de cada data center con el fin de realizar replicaciones de Bogotá a Cali o viceversa y de compartir recursos entre plataformas de los datacenters en Bogotá. La arquitectura de la SAN nacional y metropolitana se resume en el siguiente gráfico:



## Arquitectura Almacenamiento

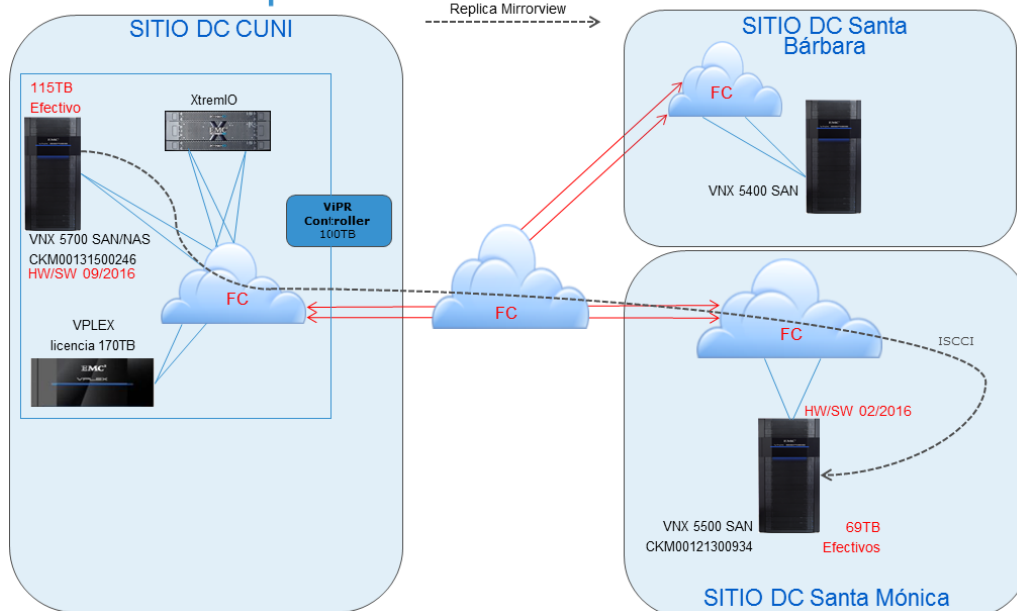


Figura 1 - Esquema de la red SAN nacional de ETB.

La conexión entre las plataformas de Ciudad Universitaria (CUNI) y Santa Bárbara, ubicados en la ciudad de Bogotá, se realiza por medio de una fibra oscura protegida y el protocolo que se utiliza es Fibre Channel (FC), este enlace permite brindar replicación sincrónica entre los sistemas de almacenamiento. Por su lado, entre el equipo ubicado en el datacenter de Santa Bárbara con el equipo del datacenter de Santa Mónica, ubicado en la ciudad de Cali, se realiza una replicación asíncrona por medio de un canal de 1Gbps, lo mismo ocurre entre Ciudad Universitaria y Santa Mónica. La conectividad con el nodo de Cali se realiza mediante la red Carrier Ethernet.

A continuación, se muestra el esquema conexión entre los nodos de la red SAN Metropolitana de ETB:

- Enlace FC entre Ciudad Universitaria y Santa Bárbara.

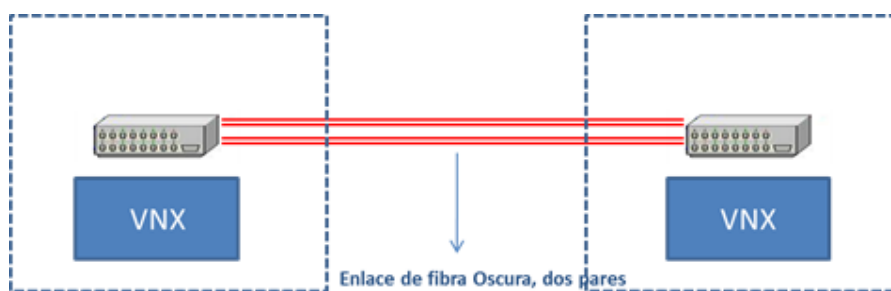
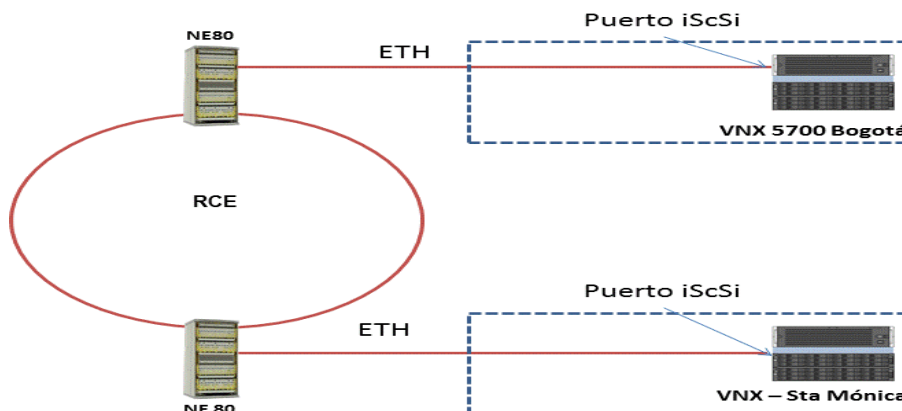


Figura 2 – Esquema red SAN Metropolitana CUNI a Santa Bárbara.

- Enlace Carrier Ethernet entre Bogotá y Santa Mónica (Cali).



**Figura 3 – Esquema red SAN Nacional Ciudad Universitaria a Santa Mónica.**

Adicional a lo anterior, ETB posee la plataforma de almacenamiento exclusiva para las soluciones de virtualización, compuesta por:

- Unidades de almacenamiento Compellent de DELL, así:
  - Una (1) en el DC de Ciudad Universitaria, con capacidad de 295TB.
  - Una (1) en el DC de Santa Monica, con capacidad de 64TB.
  - Estas presentan replica asincrónica vía IP para servicios de DRP.

- Para respaldo se contempla el siguiente sistema conformado:

Dos (2) unidades de backup en disco PowerVault MD3600F de 100TB en Ciudad Universitaria.

- Una (1) librería PowerVault TL4000, en Ciudad Universitaria.
- Lo anterior, bajo el controlador Symantec NetBackup.

### 3.5.1.2 Nodo Almacenamiento Ciudad Universitaria

En CUNI se encuentra instalada:

- Solución de almacenamiento unificado, VNX 5700 de EMC. Actualmente cuenta con una capacidad de 115 TB efectivos, en tres Tier, Tier 0 tecnología de discos de estado sólido, Tier 1 Tecnología en discos SAS, Tier 2 Tecnología en discos de Alta Capacidad NL a 7200 rpm. Este almacenamiento hace parte de la red Metropolitana de ETB.
- Solución de almacenamiento unificado, VNX 5400 de EMC con una capacidad de 120 TB efectivos.

En este nodo adicionalmente se cuenta con:

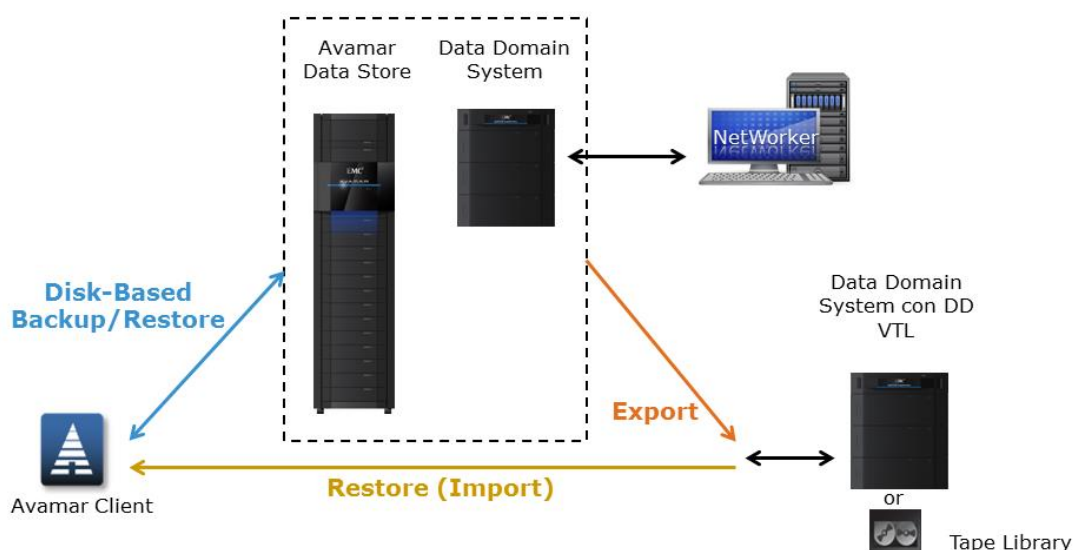
- Una solución de almacenamiento All-Flash EMC XtremIO, con capacidad de 8TB.
- Sobre estos almacenamientos se encuentra una capa de virtualización de almacenamiento EMC VPLEX, que permite la entrega capacidad de almacenamiento en este nodo.
- También se cuenta con una capa de Orquestación EMC ViPER, que permite aprovisionamientos con flujos orquestados sobre los elementos de la red SAN y Almacenamientos en este nodo.

### 3.5.1.3 Nodo Almacenamiento Santa Mónica

En este datacenter se encuentra instalada una solución de almacenamiento unificado, VNX 5500 de EMC. Actualmente cuenta con una capacidad de 69 TB efectivos, en tres Tier, Tier 0 tecnología de discos de estado sólido, tier 1 Tecnología en discos de 10K rpm, Tier 2 Tecnología en discos de Alta Capacidad a 7200 rpms.

### 3.5.1.4 Nodo Ciudad Universitaria Backup

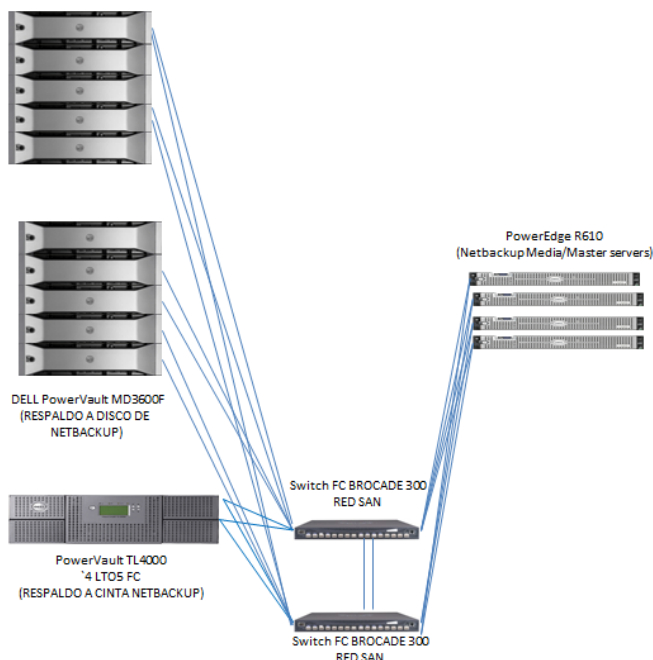
Sistema de Backup Data Protection Suite, compuesto por capa de software NetWorker y Avamar, y capas de almacenamiento en disco EMC Data Domain y almacenamiento en cinta Spectra Logic, con licenciamiento por capacidad para 21 TB y licenciamiento de Data Protection Advisor.



**Figura 4 – Infraestructura de backup del nodo Ciudad Universitaria, basada en Legato NetWorker**

La anterior arquitectura es similar a la instalada en Santa Bárbara y Santa Mónica, con sistema Data Domain para backup en disco, en el caso de Santa Bárbara, en el caso de data center de Santa Mónica no se posee backup a disco y se dispone de librería IBM TS32000 LTO5.

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



**Figura 5 - Infraestructura de backup del nodo Ciudad Universitaria, basada en Symantec NetBackup para cargas virtualizados.**

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

- 3.6.1 ETB requiere el servicio de soporte técnico con fabricante y proveedor local que incluye reemplazo de partes en modalidad 7x24 para la infraestructura de almacenamiento y respaldo existente en ETB.
- 3.6.2 ETB requiere que dentro del valor del soporte técnico y mantenimiento que se oferte se incluyan todos los componentes de software, licenciamiento y hardware asociados a los elementos que se detallan en el Anexo Financiero correspondiente y que hacen parte del alcance de la presente oferta.
- 3.6.3 ETB requiere que el inventarió que se detalla en el Anexo Financiero pueda ser modificado permitiendo el retiro de componentes, **al inicio del segundo año de soporte** de acuerdo a las necesidades de ETB, para ello se ajustara el costo de soporte para el siguiente año descontando de este los valores que corresponda al inventario a retirar y cuyos valores serán los indicados en el anexo financiero definitivo.
- 3.6.4 ETB requiere que el soporte técnico se preste en modalidad 7x24 por 365 días al año.
- 3.6.5 ETB requiere que el OFERENTE incluya en su propuesta la metodología que empleará para la prestación de los servicios, la cual deberá contemplar todas las actividades desde el inicio del contrato hasta la finalización del mismo.
- 3.6.6 El OFERENTE debe considerar dentro de la metodología reuniones mensuales de seguimiento entre el CONTRATISTA y ETB, así como también los procedimientos para el acceso a las herramientas que permitan seguimiento de casos.
- 3.6.7 ETB requiere que el CONTRATISTA cuente con los recursos físicos y materiales para la correcta ejecución del contrato, incluyendo equipos de cómputo, insumos de oficina y demás que requiera para la prestación del servicio.
- 3.6.8 ETB requiere que el CONTRATISTA cuente con la infraestructura necesaria en las ciudades de Bogotá D.C.y Cali que garantice la prestación del soporte técnico requerido. El OFERENTE debe describir en forma detallada, la logística de la cual dispone en cuanto a

personal idóneo, equipos y herramientas para atender la totalidad de necesidades del soporte técnico dentro de los tiempos previstos para dicha labor.

- 3.6.9 ETB requiere que el OFERENTE indique el proceso de escalamiento para las solicitudes de atención de fallas.
- 3.6.10 ETB requiere que El CONTRATISTA disponga de medios de atención telefónica o vía web de solicitudes de servicio que se encuentre disponible 7x24x365. A través de este medio ETB se comunicará con el CONTRATISTA para realizar la solicitud de atención de fallas, y éste deberá generar un caso o registro que deberá suministrar, telefónicamente y vía correo electrónico a ETB. ETB podrá solicitar al CONTRATISTA en cualquier momento información acerca del estado de un servicio (reporte de falla), y éste deberá dar a ETB la información completa sobre el estado del mismo. El OFERENTE debe indicar y detallar como cumple con este requerido.
- 3.6.11 ETB requiere que para cada solicitud (caso de falla) reportado por ETB, el CONTRATISTA genere un número de caso que permita identificar el caso de manera inequívoca.
- 3.6.12 ETB requiere que cada caso generado para atender las solicitudes realizadas, pueda ser rastreado con el fin de identificar cuanto tiempo dura en cada etapa
- 3.6.13 ETB requiere que el reporte de fallas, el seguimiento a las actividades tendientes a resolverla y la respectiva documentación de cada caso, así como el control de ANS, sean registrados por el CONTRATISTA en la herramienta destinada para tal fin.
- 3.6.14 ETB requiere que la herramienta dispuesta por el contratista para el seguimiento de casos, genere notificaciones vía correo electrónico en el momento de registro de nuevos casos, cada vez que se haga un cambio de estado incluido el cierre y esperas.
- 3.6.15 ETB requiere que el CONTRATISTA cuente con un sistema de información adecuado que permita consultas por parte de ETB a través de internet de los reportes de casos de falla. El OFERENTE debe explicar detalladamente el sistema de información propuesto.
- 3.6.16 ETB requiere que el CONTRATISTA entregue durante los cinco primeros días hábiles de cada mes un informe mensual del estado de todas las solicitudes de servicios del mes anterior. El informe debe incluir un reporte de seguimiento por parte del CONTRATISTA hasta la solución de cada caso. ETB evaluará periódicamente y elaborará un informe para establecer el grado de conformidad con el servicio prestado. El CONTRATISTA se compromete sin perjuicio de los ANS a tomar las medidas correctivas que permitan mejorar o corregir los casos en los cuales ETB haya manifestado inconformidad con el servicio prestado.

### **3.6.17 Mantenimiento Correctivo**

- ETB requiere que para los casos de fallas en el software y/o hardware de los equipos cubiertos por el contrato y que hayan degradado o interrumpido total o parcialmente el servicio, el CONTRATISTA los atienda de acuerdo con los tiempos establecidos en el numeral de definición de niveles de atención en forma diligente y con todos los recursos disponibles. En cualquiera de los casos anteriormente citados, el CONTRATISTA no debe suspender la atención hasta tanto no se solucione la falla a entera satisfacción de ETB.
- ETB requiere que el CONTRATISTA garantice la prestación de los servicios en los niveles de calidad y oportunidad exigido, y dentro de los márgenes de ANS establecidos; por tanto, el CONTRATISTA asume la responsabilidad frente a los eventuales perjuicios que se puedan generar a clientes de ETB y renunciando a todo requerimiento de constitución en mora, cuando el servicio sea prestado por fuera del rango de ANS pactado; para tal efecto ETB podrá descontar de la facturación mensual o generar cuenta de cobro que permita resarcir los perjuicios causados.
- ETB requiere que el CONTRATISTA garantice asistencia presencial, remota vía módem, telefónica, vía internet y e-mail, entre otros, para el diagnóstico y solución de problemas presentados en la plataforma. El CONTRATISTA debe suministrar el soporte con personal

especializado, para diagnosticar y corregir los errores que se llegaren a presentar.

- ETB requiere que el CONTRATISTA efectúe el reemplazo de partes (hardware) en modalidad 7X24, al soporte contratado durante los 365 días del año.
- ETB requiere que el CONTRATISTA haga entrega y retiro de las partes en la central que ETB indique, en algunas de las siguientes ciudades: Bogotá o Cali y con los procedimientos de notificación previos; el CONTRATISTA se compromete a disponer de las partes defectuosas y que no son reutilizables, siguiendo las mejores prácticas medioambientales y siguiendo las normas que para tal efecto exige la ley colombiana.
- ETB requiere que las actividades que afecten el servicio de manera parcial o total se ejecuten mediante ventana de mantenimiento, para tal efecto el CONTRATISTA debe entregar un plan de mantenimiento en donde se especifiquen las actividades, duración y objetivo del mantenimiento, así como los recursos asignados para esta labor. Este plan debe enviarse al personal indicado por ETB en un plazo no menor a seis (6) horas antes de la ejecución del mantenimiento si éste se trata de una actividad de emergencia o de quince (15) días calendario si se trata de una actividad de mantenimiento programada; ETB podrá realizar modificaciones acordes a las exigencias de su departamento técnico, sin que esto genere costo adicional.
- ETB requiere que, para las actividades de mantenimiento, el CONTRATISTA las detalle según formato de MOP (Method of Procedure), el cual se describe en el Anexo Técnico No. 2 MOP indicando todos los pasos a ejecutarse durante el mantenimiento preventivo.
- El plan de mantenimiento debe incluir como mínimo las siguientes actividades:
  - Evaluación de las condiciones ambientales para cada equipo.
  - Evaluación técnica del desempeño de los componentes de hardware de cada equipo.
  - Realizar un backup de las configuraciones para cada equipo.
  - Revisión del archivo de configuración y políticas de funcionamiento aplicadas a cada equipo con el fin de detectar problemas y validar funcionalidades del software.
  - Evaluación técnica del desempeño de la máquina con respecto al crecimiento de tráfico, usuarios y nuevas aplicaciones.
  - Evaluación de las funcionalidades del software instalado con el fin de validar la actualización de versión.
  - Limpieza exterior e interior de los equipos cuando aplique.
  - Análisis preventivo de “BUG” y de mejoras según log de eventos, show tech, mejores prácticas y recomendaciones del fabricante de acuerdo al impacto por el cual deba ser aplicado.
- ETB requiere que el CONTRATISTA entregue un informe en un periodo no superior a 5 días hábiles después de cada mantenimiento correctivo indicando como mínimo:
  - Actividades realizadas
  - Problemas encontrados, la criticidad y la solución dada en cada uno.
  - Las recomendaciones para la configuración de la solución y el plan de trabajo para realizarlas, evitando que se vuelva a repetir.
  - Las recomendaciones para mejorar la gestión de la plataforma y el plan de trabajo a realizarse.
- ETB requiere que el CONTRATISTA garantice que el servicio de soporte técnico incluídas las herramientas para seguimiento de los casos, los repositorios para la descarga de medios de software, la base de datos de errores conocidos y demás herramientas requeridas para la atención de los casos reportados, estén disponibles en modalidad 7X24 durante los 365 días del año y durante la vigencia del contrato.

### 3.6.18 Actualización de Software

ETB requiere que el OFERENTE incluya dentro de los costos de la oferta los valores relacionados con actualizaciones de software e instalación de parches disponibles para la infraestructura objeto de los presentes términos de referencia y que se detalla en el anexo financiero; para tal efecto el CONTRATISTA deberá suministrar los medios para su instalación (software de instalación), así como el análisis de vulnerabilidades respectivo.

### 3.6.19 Soporte de Fábrica

- ETB requiere que el soporte técnico de fábrica se preste en modalidad 7X24 al soporte contratado durante los 365 días del año, es decir que CONTRATISTA debe garantizar que el fabricante disponga y garantice los recursos necesarios para atender los casos escalados con esta disponibilidad.
- ETB requiere que, durante la vigencia del contrato se habilite el acceso en línea a la base de datos de conocimiento, comunidades, recursos y herramientas de DELL-EMC, que permitan el diagnóstico o solución de fallas que se presenten en cualquiera de los componentes que hacen parte del alcance de la presente oferta.
- ETB requiere que el CONTRATISTA garantice el acceso al repositorio provisto por el fabricante y a través del cual permite la descarga de medios de software (firmware, drives, actualizaciones, etc) relacionado con la infraestructura de marca DELL-EMC que se relaciona en el Anexo Financiero respectivo y que está incluida en el alcance de la presente oferta.
- ETB requiere que el CONTRATISTA garantice el acompañamiento por parte del fabricante en las actividades de actualización de software y que este (el fabricante) ejecute las actividades de actualización que sean previamente solicitadas y acordadas, permitiendo mantener actualizada la infraestructura objeto de la presente oferta.
- ETB requiere que el CONTRATISTA garantice que el fabricante acompañe y ejecute las actividades necesarias para reestablecer el servicio y/o corregir las fallas presentadas sobre la infraestructura objeto de la presente oferta.
- ETB requiere que el CONTRATISTA garantice el acceso al servicio de soporte directo con el fabricante, que le permita realizar el escalamiento de los problemas o casos a éste, sin tener que realizar un escalamiento inicial al CONTRATISTA; lo anterior con el fin de minimizar los tiempos de respuesta. ETB informaría de estos casos al CONTRATISTA para que esté al tanto de los mismos y controle los tiempos de respuesta.

### 3.6.20 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

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

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

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

- **Crítica:** Identificado como falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, inhabilitando el correcto funcionamiento; se presenta interrupción o indisponibilidad de al menos uno de los servicios u operaciones soportados por la plataforma, y no se cuenta con solución alterna. El CONTRATISTA debe realizar un reporte a ETB con avances del caso cada 30 minutos, debe hacerse vía telefónica al funcionario de ETB que está manejando el caso y vía correo electrónico.

- **Intermedia:** Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio que afecte en forma notoria el correcto funcionamiento del sistema; se presenta falla en al menos uno de los componentes de hardware o software, pero no hay interrupción o indisponibilidad de los servicios u operaciones soportados por la plataforma, ya que se cuenta provisionalmente con una solución alterna. En esta categoría también se clasifican las alarmas críticas que potencialmente derivan en fallas de la plataforma, y solicitudes de servicio (no incidentes) de alta prioridad. El CONTRATISTA debe realizar un reporte a ETB con avances del caso cada 60 minutos, debe hacerse vía telefónica al funcionario de ETB que está manejando el caso y vía correo electrónico.
- **Leve:** Falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, sin impedimento apreciable del correcto funcionamiento; no se presenta interrupción o indisponibilidad de los servicios u operaciones soportados por la plataforma. En esta categoría se clasifican las alarmas no críticas (aquellas que no están directamente relacionadas con fallas), y solicitudes de servicio (no incidentes) de media y baja prioridad. El CONTRATISTA debe realizar un reporte a ETB con avances del caso cada 3 horas, debe hacerse vía telefónica al funcionario de ETB que está manejando el caso y vía correo electrónico.
- **Requerimientos:** Corresponde a reportes sobre el funcionamiento de la infraestructura objeto de la presente oferta con impacto mínimo sobre el servicio o inquietudes sobre características de los productos y de su evolución.

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

El CONTRATISTA debe estar en capacidad de contemplar los tiempos de respuesta requeridos por ETB descritos a continuación para cada nivel de atención. Estos tiempos se miden desde el momento en que ETB reporta la solicitud de servicio según el procedimiento definido (inicio de todo el procedimiento de asignación y registro en el sistema de seguimiento) y son medidos secuencialmente uno del otro hasta la solución definitiva de cada solicitud.

- **Tiempo de respuesta:** Es el tiempo que tardará el CONTRATISTA en ponerse en contacto con ETB y acceder a la plataforma (remotamente) para levantar la información del caso, realizar un diagnóstico inicial de la falla presentada, y el escalamiento al siguiente nivel de ser necesario.
- **Tiempo de soporte en sitio:** Es el tiempo que tomara el CONTRATISTA para enviar personal al sitio donde se encuentra la infraestructura objeto del caso reportado para trabajar en la resolución del problema.
- **Tiempo de reemplazo de partes:** Es el tiempo que el CONTRATISTA tarda en poner en el sitio donde se encuentra la infraestructura objeto del caso reportado, las partes de hardware necesarias para corregir la falla presentada.

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

Los niveles de atención requeridos por ETB para el soporte técnico en modalidad 7X24 al soporte



contratado se medirán a partir del reporte generado por ETB a través de los canales establecidos (sitio web, telefónicamente, vía correo electrónico) y se detallan a continuación:

Tipo de Solicitud de Servicio (Grupo de impacto)	Tiempo de respuesta	Tiempo de soporte en sitio	Tiempo de reemplazo de partes
CRITICA	0.5 Horas	4 Horas	4 Horas
INTERMEDIA	2 Hora	12 Horas	12 horas
LEVE	3 Horas	1 Día laboral	1 Día laboral
REQUERIMIENTOS	8 Horas	1 Día laboral	1 Día laboral

**Nota:** Las horas a las que se hace referencia en la anterior tabla serán corridas para los casos de soporte 7x24, en los casos de tiempos dados en días laborales corresponderán a días laborales para Colombia.

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

**Tiempo de respuesta:**

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

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

**Tiempo de soporte en sitio:**

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

$$TSS = \frac{\sum \text{del tiempo de soporte en sitio}}{\# \text{ de casos}}$$

**Tiempo de reemplazo de partes:**

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

$$TRP = \frac{\sum \text{del tiempo de reemplazo de partes}}{\# \text{ de casos}}$$

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

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

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

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

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

### 3.6.20.1 Descuentos Asociado a ANS

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

Tipo de Solicitud de Servicio (Grupo de impacto)	Medición de ANS	Descuento aplicable sobre el valor mensual del soporte técnico y mantenimiento
CRITICA	El tiempo de respuesta (TR) sea mayor a 0.5 horas y menor a 2 hora	5%
	El tiempo de soporte en sitio (TSS) sea mayor a 4 horas y menor a 8 horas	10 %
	El tiempo de reemplazo de partes (TRP) sea mayor a 4 horas y menor a 8 horas	5%
INTERMEDIA	El tiempo de respuesta (TR) sea mayor a 2 hora y menor a 4 horas	2.5%
	El tiempo de soporte en sitio (TSS) sea mayor a 12 horas y menor a 24 horas	5 %
	El tiempo de reemplazo de partes (TRP) sea mayor a 12 horas y menor a 24 horas	2.5%
LEVE	El tiempo de respuesta (TR) sea mayor a 3 horas y menor a 6 horas	1.5%
	El tiempo de soporte en sitio (TSS) sea mayor a 1 día laboral y menor a 2 días laborales	2.5 %
	El tiempo de reemplazo de partes (TRP) sea mayor a 1 día laboral y menor a 2 días laborales	1.5%
REQUERIMIENTOS	El tiempo de respuesta (TR) sea mayor a 8 hora y menor a 16 horas	2.5%
	El tiempo de soporte en sitio (TSS) sea mayor a 1 día laboral y menor a 2 días laborales	5 %
	El tiempo de reemplazo de partes (TRP) sea mayor a 1 día laboral y menor a 2 días laborales	2.5%

Es de anotar que si se excede el valor máximo estipulado en cada caso de la tabla anterior, se aplicarán las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.

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

### **3.6.21 Certificaciones del fabricante**

ETB requiere que el OFERENTE adjunte certificación expedida por el FABRICANTE Dell EMC especificando que está autorizado durante la vigencia del contrato a suscribir para proveer soporte técnico a las plataformas de almacenamiento y respaldo DELL-EMC objeto de esta invitación, esta certificación debe haberse expedido en un periodo no superior a un año de la fecha de publicación de esta invitación.

### **3.6.22 Certificaciones del Oferente**

**3.6.22.1** ETB requiere que el OFERENTE incluya en su oferta, por lo menos una (1) certificación de contratos ejecutados y/o en proceso de ejecución, en Colombia o en el exterior, con personas jurídicas privadas o públicas en todo caso estos contratos no pueden haber finalizado en un tiempo superior a tres (3) años, contados hasta la fecha límite para la presentación de ofertas y en los cuales hayan suministrado servicios de soporte técnicos similares a los requeridos en los presentes términos de referencia.

**3.6.22.2** Certificaciones de Experiencia: Todas las certificaciones deben presentarse firmadas por el cliente, adicional a la entrega de estas certificaciones el OFERENTE debe diligenciar el Anexo Técnico 4 EXPERIENCIA DEL OFERENTE, por cada certificación, Ésta debe contener como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre del cliente a quien se le prestó el servicio.
2. Objeto del contrato.
3. Fecha de inicio y fecha de finalización del contrato. En caso de estar vigente se debe indicar.
4. Valor total del contrato.
5. Descripción de los servicios prestados: Detallando los servicios que fueron ejecutados que se relacionan directamente con los solicitados en esta invitación.
6. Lugar de prestación de los servicios.
7. Información de contacto del cliente.

- ETB podrá solicitar copia de la minuta en caso de que lo considere necesario y si los acuerdos de confidencialidad se lo permiten.
- ETB podrá solicitar precisiones o aclaraciones a la información contenida en dichas certificaciones. Igualmente, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada.
- En caso de Consorcios o Uniones Temporales las certificaciones que presente el OFERENTE deben incluir los porcentajes de participación, estos no deben ser inferiores al 50% de participación por parte del OFERENTE.
- Se aceptan certificaciones de contratos en curso con un avance de cumplimiento superior al 50%.