



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

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACIÓN PÚBLICA N° 10397208**

**OBJETO**

**CONTRATAR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE: I) ASESORÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL, COMPRA Y SEGUIMIENTO DE PAUTA DIGITAL; II) DISEÑO, DESARROLLO, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO WEB Y APPS, Y REDES SOCIALES; Y III) ASESORÍA PARA EL REDISEÑO DE LA EXPERIENCIA DIGITAL END-TO-END (E2E); TODO ENCAMINADO A APALANCAR Y APOYAR LOS PLANES COMERCIALES DE LOS DIFERENTES SEGMENTOS DE NEGOCIO DE ETB LA OPERACIÓN COMERCIAL Y DE EXPERIENCIA AL CLIENTE, Y LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CORPORATIVA E INSTITUCIONAL.**

**BOGOTÁ, FEBRERO 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 contratar los servicios especializados de: i) asesoría y estrategia digital, compra y seguimiento de pauta digital; ii) diseño, desarrollo, administración, operación, soporte y mantenimiento web y apps, y redes sociales; y iii) asesoría para el rediseño de la experiencia digital END-TO-END (E2E); todo encaminado a apalancar y apoyar los planes comerciales de los diferentes segmentos de negocio de ETB la operación comercial y de experiencia al cliente, y la divulgación de información corporativa e institucional, de conformidad con el presente documento y el Manual de contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)

##### **1.1.1 ALCANCE**

Sin perjuicio de las demás actividades que se deriven del objeto del contrato, de los términos de referencia y de la oferta, el alcance comprende, en general, toda actividad de comunicación digital que contribuya a la venta y divulgación de los productos y servicios actuales y futuros prestados por ETB y al posicionamiento de su imagen corporativa, así como diseño, desarrollo, integración, soporte y mantenimiento de los sitios web, apps, y redes sociales de ETB.

#### **GRUPO 1: ASESORÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL, COMPRA Y SEGUIMIENTO DE PAUTA DIGITAL**

Generar estrategias de presencia digital optimizada hacia canales digitales que permitan generar mayor visibilidad y conversiones para las estrategias comerciales de ETB, lo que incluye la compra, optimización y seguimiento de pauta Digital.

#### **GRUPO 2: SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO WEB Y APPS, Y REDES SOCIALES**

- Diseñar, desarrollar, administrar, operar y soportar todos los sitios web, apps y sus contenidos, que soportan la comunidad de ETB en cada uno de sus segmentos corporativos y líneas de negocio, incluyendo los sitios responsivos para los diferentes dispositivos móviles



- Aplicación de las campañas virtuales que genere ETB o cualquiera de sus proveedores en los sitios WEB y redes sociales
- Actividades de posicionamiento en buscadores (SEO/SEM)
- Generación de tácticas para evolución a nuevas plataformas o herramientas multimedia acordes a la evolución del medio digital y móvil.

### **GRUPO 3: ASESORÍA PARA EL REDISEÑO DE LA EXPERIENCIA DIGITAL END-TO-END (E2E)**

Generar el análisis, estructuración y diseño de la experiencia de auto-atención end-to-end (E2E) en los diferentes canales digitales para los servicios y productos de ETB.

Todas estas actividades deben estar alineadas y aplicar las mejores prácticas del mercado digital para cumplir con, y sin limitarse a estos, de acuerdo al alcance de cada grupo: i. Lineamientos de marca de ETB. ii. Estrategias de captura, fidelización y potencialización de clientes. iii. Uso de herramientas de última tecnología para diseño y desarrollo de sitios web tales como HTML5, .net, asp, php, entre otros; herramientas de apoyo colaborativas WCM y el recurso humano idóneos para el desarrollo de estas actividades. iv. Integración con sistemas propios de ETB, internos y/o tercerizados, a través de web services, iFrame, Bases de Datos, etc. v. Administración de la información de las diferentes Bases de datos que se requieran para soportar la comunidad digital de ETB y que son creadas para cubrir la oferta de servicios.

Estas actividades deben estar encaminadas a incrementar positivamente la reputación digital de ETB, incrementar las ventas, garantizar la continuidad de las estrategias corporativas en los diferentes medios digitales y el crecimiento idóneo de la comunidad virtual de ETB. Todos los sitios nuevos y actuales deben ser optimizados para visualizarse correctamente en cualquier navegador comercial en los diferentes dispositivos fijos (Desktop, Laptop, otros) y móviles (iOS, Android, Blackberry, Windows Phone, otros).

### **OFERTAS PARCIALES:**

Los oferentes podrán presentar oferta para uno o varios de los grupos contemplados en la presente invitación. No obstante, se advierte que ETB adjudicará **máximo un (1) proveedor por grupo**. Así mismo, ETB **podrá adjudicar uno o más grupos a un mismo proveedor**.

**Los presentes términos de referencia 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 PUBLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los términos de referencia serán publicados en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)

**Los términos de referencia no tendrán valor.**

### 1.4. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma proyectado para el presente proceso de invitación es el siguiente, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.18 de los presentes términos de referencia.

2. ACTUACIÓN	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
Publicación en la pág. web de los términos de referencia.	1302/2019	
Plazo máximo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia. <b>(4 días)</b>	14/02/2019	19/02/2019
Plazo para dar respuesta a las solicitudes recibidas. <b>(3 días)</b>	20/02/2019	22/02/2019
Fecha y hora para presentación de ofertas.	<b><u>01 de marzo de 2019 a las 8 horas en los Términos del Artículo 829 del Código de Comercio</u></b>	
Plazo de estudio de ofertas y solicitud aclaraciones, (presentación) <b>(8 días)</b>	04/03/2019	13/03/2019
Negociación y estudio de contra ofertas <b>(9 días)</b>	14/03/2019	27/03/2019
Adjudicación <b>(5 días)</b>	28/03/2019	03/04/2019
Elaboración del Contrato <b>(4 días)</b>	04/04/2019	09/04/2019
Suscripción por parte del Facultado <b>(2 días)</b>	10/04/2019	11/04/2019
Suscripción por parte del Contratista <b>(2 días)</b>	12/04/2019	15/04/2019



## 1.5 ACLARACIONES O MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.

Podrán requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de este documento, mediante solicitud escrita dirigida a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a la cuenta de correo electrónico **nubia.rozoa@etb.com.co**, dentro de los **cuatro (4) días hábiles** siguiente a la fecha de publicación de los términos de referencia en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

ETB publicará las respuestas a las solicitudes recibidas, en la página web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), dentro de los **tres (3) días hábiles siguientes** al vencimiento del plazo previsto en el párrafo anterior.

Las modificaciones a los términos de referencia se expedirán mediante Adenda y se publicarán 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.

## 1.6 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 que no esté inscrito como proveedor, deberá diligenciar el Formato “Datos básicos proveedor Nacional” o “Datos básicos Proveedor Extranjero” que se adjunta como **Anexo jurídico No. 2** del presente capítulo.

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. De no cumplir con el presente requisito, ETB podrá hacer efectiva la garantía de seriedad de oferta.

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.



## 1.7 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 “Carta de presentación de la oferta”** del presente capítulo, el cual debe suscribirse por el oferente o por quien actúe en nombre y representación debidamente facultado. **Dicho anexo deberá ser diligenciado por el oferente incorporando los datos solicitados, sin que el mismo sea modificado.**
- b) La oferta deberá ser presentada en idioma castellano. En todo caso, todos los documentos y certificaciones emitidos en idioma diferente al castellano, deberán ser presentados en su idioma original y traducidos oficialmente al castellano, en consideración con los Artículos 251 del Código General del Proceso; 480 del Código de Comercio y la Resolución 3269 de 2016 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Con excepción de los manuales y documentación técnica que se aceptan en inglés.
- c) Si el oferente no da respuesta punto a punto a cada uno de los numerales de los términos de referencia, se entenderán aceptados. Cuando un numeral exija suministro de información adicional o documentos, éstos se deberán anexar indicando la ubicación dentro de la oferta.
- d) **El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB.**
- e) Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos escritos o en medio digital aportados, o su posterior incorporación, salvo que hayan sido expresamente requeridos por ETB. 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.**

### **1.7.1 CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

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 adjuntar los documentos respectivos a la oferta en caso que éstos no obren actualizados dentro de la Base de Datos de Proveedores de ETB, y deberá acreditar que:

- a) El objeto social le permite presentar la oferta y celebrar el Contrato.
- b) La duración contada a partir de la fecha del recibo de ofertas del presente proceso de invitación, no es inferior al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más. Si fuere inferior, esa circunstancia se podrá subsanar dentro del plazo que ETB indique.
- c) El representante legal o apoderado deberá estar debidamente facultado para actuar en su nombre y representación de la sociedad oferente y para comprometerlas 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 anexar a la propuesta el acta donde conste la decisión del órgano social competente que autorice la presentación de la misma y la suscripción del contrato.**

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.

### **1.7.2 PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS**

**Las personas jurídicas colombianas, y las sucursales de sociedades extranjeras** establecidas en Colombia, deberán adjuntar a la propuesta un certificado de existencia y representación legal, expedido por Cámara de Comercio dentro de los 30 días anteriores a la fecha de recibo de ofertas del proceso de invitación, en caso de prórroga del recibo de ofertas del presente proceso, se tendrá validez con respecto al certificado la primera fecha de recibo de ofertas.



Las **personas jurídicas extranjeras** deberán cumplir los mismos requisitos de objeto y duración establecidos en el numeral 1.7.1. de estos términos de referencia, para lo cual deberán aportar los documentos que acrediten la existencia y representación legal de la sociedad extranjera, legalizados a más tardar dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de recepción de la oferta.

Los **documentos otorgados en el exterior** deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia. De conformidad con lo previsto en el artículo 480 del código de comercio, 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. Tratándose de sociedades, al autenticar los documentos a que se refiere el mencionado artículo los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país. Surtido el trámite señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia (oficina de legalizaciones) para la correspondiente legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes.

Tratándose de **documentos públicos**, deberán cumplirse todos y cada uno de los requisitos legales relacionados con la legalización, consularización o apostille y traducción de documentos otorgados en el extranjero, exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior y que puedan obrar como prueba, conforme a lo dispuesto en el artículo 251 del Código General del Proceso. En el evento de la legalización de documentos emanados de autoridades de países integrantes del Convenio 26 de la Haya de 1961, se requerirá únicamente la Apostilla como mecanismo de legalización, de conformidad con lo señalado en la Ley 455 de 1998.

El oferente extranjero para la ejecución del contrato requiere establecer sucursal en Colombia de conformidad con el artículo 263 del Código de Comercio y las demás normas legales vigentes concordantes. Si al momento de presentar oferta, la sucursal está constituida, el oferente deberá acreditarla mediante un certificado actual expedido por la Cámara de Comercio donde se encuentra inscrita la sucursal y podrá presentar su oferta a través del apoderado de la sucursal. De no tener sucursal establecida en Colombia y en todo caso requerirla para la ejecución del contrato de acuerdo con la norma antes citada, con la presentación de su oferta se obliga a acreditarla dentro de los 30 días siguientes a la comunicación de ETB de la adjudicación, adjuntando los soportes de dicha inscripción.

Así mismo, **el miembro de extranjero de una unión temporal o consorcio deberá establecer sucursal en Colombia.**





En caso de resultar adjudicataria la sociedad extranjera a través de su sucursal en Colombia, se entenderá que el contrato se celebrará con la sociedad extranjera (persona jurídica) a través de su sucursal (establecimiento de comercio).

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.

### 1.7.3 Ofertas Presentadas en asociación

ETB acepta la presentación de ofertas en asociación, caso en el cual deberá cumplir con 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 el cual debe ser acorde con lo anterior.
- Las sociedades que integran la unión temporal o consorcio facturaran de manera independiente, acorde con el porcentaje de participación.
- 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 y ejecución 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 1.6 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.**

## 1.8 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para garantizar la seriedad de la oferta, es necesario constituir a favor de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P, 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 valor asegurado requerido para cada uno de los grupos respecto de los cuales presente oferta, de la siguiente manera:

GRUPO	VALOR ASEGURADO
1	\$80.160.000
2	Equivalente al <b>10%</b> del precio estimado de la oferta.
3	Equivalente al <b>10%</b> del precio estimado de la oferta.

- f. **Riesgos que se garantizan en cada uno de los grupos:** La póliza debe consignar expresamente que garantiza (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:** **Tres (3) meses** a partir de la 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. La garantía de seriedad deberá acompañarse de las condiciones generales del contrato de seguro, así como del recibo o certificación de pago de prima. Estos documentos deben presentarse en original y suscritos por el representante legal.

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 por el valor asegurado requerido para cada uno de los grupos respecto de los cuales presente oferta, de la siguiente manera:

GRUPO	VALOR ASEGURADO
1	\$80.160.000



2	Equivalente al <b>10%</b> del precio estimado de la oferta.
3	Equivalente al <b>10%</b> del precio estimado de la oferta.

- e. **Modalidad:** A primer requerimiento.
- f. **Riesgos que se garantizan en cada uno de los grupos: (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 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.
- i. **Término de la garantía: Tres (3) meses** a partir de la presentación de la oferta. Se deberá ampliar la misma en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- j. La garantía deberá estar firmada por el Representante Legal del garante y el representante legal o apoderado del oferente.
- k. Se deberá anexar original del recibo de pago de los derechos del garante.
- l. El garante debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.

Cuando la garantía no se acompañe a la oferta, no esté debidamente constituida o no se anexe el comprobante de pago de la prima, ETB requerirá al oferente para que subsane los documentos respectivos dentro de los dos **(2) días hábiles siguientes** al recibo de la comunicación en tal sentido. Si no se atiende el requerimiento, la oferta será descartada.

## 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 Cra. 7 N° 20-99 Piso 2, **el 01 de marzo de 2019 a las 8 horas, en los términos del artículo 829 del Código de Comercio.**

La oferta deberá presentarse por escrito en **original** y **copia** del mismo tenor, 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 original.

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.

ETB sólo acepta la presentación de una oferta por cada oferente. En el caso que una misma persona presente más de una oferta, ya sea a título individual o como miembro de un consorcio o unión temporal, sólo será evaluada la oferta que se haya presentado en primer lugar dentro del término fijado en el presente documento, de acuerdo con el registro de recepción de ofertas.

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

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

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

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

El oferente deberá responder dentro del plazo señalado, vía correo electrónico dirigido a **nubia.rozoa@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 **Ocho (8) días hábiles** siguientes a su recibo.

En los casos en que la oferta no esté acompañada de todos los documentos exigidos necesarios para la evaluación jurídica, técnica o financiera, o deba corregirse o aclararse alguno de los aportados, se requerirá por escrito al oferente para que en el plazo que se indique, lo allegue o corrija. Si no lo hiciere dentro del término establecido, la oferta será descartada. En ningún caso podrá el oferente modificar y/o mejora la oferta.

### **1.11 PROPUESTAS ALTERNATIVAS**

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

La propuesta alternativa adicional a la propuesta básica no será objeto de consideración 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 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.
- c) Cuando el oferente no subsane los documentos dentro del plazo señalado para tal efecto.
- d) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- e) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación.
- f) Por falta de veracidad de la información suministrada por el Oferente.
- g) 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 1 carta de presentación de la oferta**, 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 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.

#### **1.15 NEGOCIACIÓN**



Con todos los oferentes cuya oferta haya resultado **hábil**, luego del estudio jurídico, económico y técnico, ETB podrá adelantar una etapa de negociación en forma presencial o no presencial, dentro de los **nueve (9) días hábiles** siguientes al vencimiento de la etapa de evaluación de ofertas, con el propósito de obtener ventajas económicas o competitivas, plazo en el cual se estudiarán las contraofertas si a ello hubiere lugar, evento que será comunicado previamente a los oferentes participantes indicando el lugar, la fecha y la hora, así como las correcciones aritméticas realizadas a su oferta.

El plazo descrito se distribuye en dos etapas así **(i) 5 días hábiles** para efectuar la negociación y recibir las contraofertas; y **(ii) 4 días hábiles** para realizar estudio económico de las ofertas.

Se podrá hacer uso de los siguientes mecanismos:

- (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 25 del Manual de Contratación de ETB, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiéndose por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

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

Únicamente podrán asistir el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades. En caso de que el representante legal





de la persona jurídica oferente o el representante del consorcio o la unión temporal no puedan 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.

Los puntajes técnicos no serán objeto de modificación. En el evento en de empate, se solicitará presentar una nueva contraoferta o postura económica, según aplique

### **1.16 ADJUDICACIÓN**

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, ésta se realizará dentro de **cinco (5) días hábiles** siguiente a la etapa de negociación o modificación de cestas de compras si a éstas hubo lugar, o de la de estudio de ofertas.

**La adjudicación recaerá sobre el oferente que obtenga el mayor puntaje, sumado el puntaje técnico y económico, conforme lo señalado en los presentes términos.**

En el evento de empate en el mayor puntaje, se solicitará a los oferentes empatados presentar una nueva contraoferta económica.

La decisión sobre la adjudicación será comunicada a todos los participantes del proceso dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la misma en la Gerencia de Abastecimiento.

### **1.17 ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

El contrato deberá suscribirse dentro de **los ocho (8) días hábiles** siguientes al recibo por el Sistema de Gestión Contractual de la comunicación de adjudicación en el equipo jurídico, plazo que se distribuirá así: **(i) Para su elaboración: 4 días hábiles, (ii) Para firma por parte del apoderado de ETB, Dos (2) días hábiles. (iii) Para su suscripción por parte del contratista, Dos (2) días hábiles** siguientes al recibo de la comunicación que le curse el Equipo de Compras Administrativas de la Gerencia Abastecimiento de ETB.

### **1.18 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.

### **1.19 CONDICIONES CONTRACTUALES**



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

### 1.19.1 Plazo de ejecución del contrato

El plazo de ejecución del contrato será de **veinticuatro (24) meses**, a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de los certificados de seguro.

### 1.19.2 Garantía contractual

El Contratista deberá amparar los siguientes riesgos:

- I. **Cumplimiento:** Por un valor asegurado equivalente al 20% del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato y hasta su liquidación.
- II. **Calidad del servicio.** Por un valor asegurado equivalente al 20% del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato y hasta su liquidación.
- III. **Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por un valor asegurado del 10% del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del mismo hasta su terminación y tres (3) años más.

De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación 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 suscribiendo convenios con aseguradoras en virtud de los cuales los contratistas que suscriban contratos con ETB a partir de junio de 2008, 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 alguna de dichas aseguradoras, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario ubicada en la Carrera 7 No. 20-99 piso 2º, Área de Riesgos y Seguros, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro, aportando los documentos relacionados en el literal A del “INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL”, que puede consultar en la página web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), o consultar directamente en la dirección antes señalada.

Dentro de los 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 2 días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario en ETB, y posteriormente, ETB informará en cualquiera de estos eventos al Contratista para que realice el pago de la prima respectiva.

En el evento que el CONTRATISTA no pague la prima, la Unidad de Expedición de la Aseguradora y el Intermediario reportará el caso, con el fin que ETB pague la prima y a través del supervisor del contrato descuente su monto al CONTRATISTA de las sumas que le adeude a éste por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora. El CONTRATISTA acepta que ETB realice el respectivo descuento o compensación. Para efectos del cobro de estas penas el contrato prestará merito ejecutivo lo cual entiende y acepta el contratista con la suscripción del mismo.

En el evento que la Aseguradora, en desarrollo de sus políticas de suscripción, se abstenga de emitir certificados de seguros al CONTRATISTA, éste podrá constituir las pólizas de seguros en 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

En todo caso, se deberán reponer los valores asegurados cuando éstos se vean afectados por razón de siniestros.

Los certificados de seguro que llegaren a requerirse en caso de modificación del contrato, deberán obtenerse dentro de los 2 días hábiles siguientes al del respectivo acuerdo.

### **1.19.3 Multas**

Si hay **retardo** en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones diferentes de aquellas penalizadas con ANS (Grupo 1) pagará el contratista una multa equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida por cada día de atraso o proporcional por fracción, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal pecuniaria. En todo caso, el valor total de las **multas** no excederá el 20% del valor total del contrato. Para efectos de este numeral, se entenderá como parte incumplida el valor de la facturación mensual que incluye el valor fijo y el variable.



ETB podrá descontar el valor de las **multas** de las sumas que se adeuden al proveedor por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el proveedor 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 proveedor renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

#### **1.19.4 Cláusula penal pecuniaria**

En caso de **incumplimiento parcial o total** de cualquiera de las obligaciones del contratista, se genera a su cargo el pago de una **cláusula penal pecuniaria** cuyo monto será del 20% del valor del contrato. La pena no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje en los términos del artículo 1594 del Código de Civil y demás normas concordantes.

ETB podrá descontar el valor de la cláusula penal de las sumas que se adeuden al proveedor por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el proveedor 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 proveedor renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

#### **1.19.5 Cumplimiento de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y sistema general de seguridad en el trabajo SG-SST**

El CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con modalidad de contratación laboral de todo el personal que requiera para la prestación del servicio, el pago de las obligaciones laborales, afiliación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social: Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Entidad Prestadora de Salud (EPS) y Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) y aportes parafiscales en relación con el personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas.

Como requisito para el trámite de las actas de recibo de los servicios que sean base para el pago, el CONTRATISTA deberá presentar ante el supervisor del contrato dentro de los primeros 15 días hábiles de cada mes, certificación de revisor fiscal o contador público, según el caso, en la que conste los pagos de los aportes a la ARL, EPS y AFP, parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación). Adicionalmente, el contratista debe entregar al supervisor del contrato dentro del mismo plazo fotocopia de las planillas de pago a las mencionadas entidades del personal que ocupe en Colombia para la prestación de los servicios, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas. Igualmente, dentro del mismo plazo el contratista deberá allegar certificación sobre el pago de obligaciones



laborales e indemnizaciones laborales respecto del personal que utiliza para la prestación del servicio, inclusive subcontratistas.

#### **1.19.6 Acuerdo de buenas prácticas y responsabilidad corporativa**

El Oferente deberá suscribir el anexo “**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.

#### **1.19.7 Terminación del contrato**

El contrato que llegue a suscribirse terminará 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, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna. ETB pagará únicamente al Contratista las sumas correspondientes a los servicios recibidos a satisfacción. **(iii)** De manera anticipada por ETB, en cualquier tiempo cuando ETB encuentre que el contratista ha sido incluido dentro de las listas restrictivas vinculantes o no vinculantes nacionales o extranjeras, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna.

#### **1.19.8 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.

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.

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”.

#### **1.19.9 Cumplimiento de las normas sobre gestión ambiental**

En el caso que aplique por el objeto contratado, El CONTRATISTA deberá dar estricto cumplimiento a las normas legales vigentes sobre gestión ambiental. 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 caso que se requiera, 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.

#### **1.19.10 Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del 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.

#### **1.19.11 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 (...)"

#### **1.19.12 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.

#### **1.19.13 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.

Junto con la oferta, se debe allegar el **anexo jurídico 4 “Acuerdo de confidencialidad”**, debidamente diligenciado y firmado por el representante legal o apoderado

#### **1.19.14 Habeas data**

En caso que para la debida ejecución del contrato el Contratista requiera acceder, o consultar las bases de datos de ETB, sus clientes, trabajadores, proveedores o accionistas, previos los permisos concedidos para el efecto, se obliga a cumplir 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 normatividad colombiana aplicable. Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada su aceptación de adherirse a la política de seguridad que tiene adoptada ETB para el manejo de su información y la de datos de terceros, la cual declara conocer y cumplir, así como 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 la zona de contratación.

#### **1.19.15 Cesión del contrato**

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

#### **1.19.16 Indemnidad**

El contratista debe mantener indemne a ETB de toda reclamación o demanda, por los daños o perjuicios que ocasione el personal a su servicio a terceros en desarrollo del contrato.

#### **1.19.17 Liquidación del Contrato**

El contrato se liquidará por las partes dentro de los **seis (6)** meses siguientes a su terminación.

#### **1.19.18 Domicilio**

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





### **1.19.19 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.

## **CAPITULO II**

### **2 CONDICIONES FINANCIERAS**

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.

El monto estimado de inversión en Pauta Digital para el Grupo 1 Asesoría y Estrategia Digital, asciende a siete mil quinientos ochenta y cinco millones ciento catorce mil pesos (\$7.585.114.000,00) incluido IVA.

Es importante aclarar que el monto de inversión para Pauta Digital, es estimado para efectos de evaluación de oferta y que por tanto esos valores pueden aumentar o disminuir conforme con la necesidad de ETB.

#### **2.1. PRECIOS**

ETB solicita que los servicios que hacen parte de la presente contratación sean cotizados para el Grupo 1: Asesoría y Estrategia Digital, bajo el esquema de un porcentaje de comisión sobre el valor de la inversión en pauta y los Grupos 2: Servicios de Diseño, Desarrollo, Administración, Operación, Soporte y Mantenimiento Web y Apps, y Redes Sociales y Grupo 3: Servicio de la Asesoría para el Rediseño de la Experiencia Digital END-TO-END (E2E), bajo el sistema de precios fijos netos, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

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, ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.



## 2.2. VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la propuesta el **OFERENTE** deberá diligenciar según sea el caso y de acuerdo al grupo o grupos que desee participar, los siguientes anexos financieros

Anexo Financiero N° 1: Relación de Porcentaje de Comisión sobre la inversión en Pauta Digital.

Anexo Financiero N° 2: Cuadro de Valor Estimado de Servicios de Diseño, Desarrollo, Administración, Operación, Soporte y Mantenimiento Web y Apps, y Redes Sociales.

Anexo Financiero N° 3: Cuadro de Valor Total de Asesoría para el Rediseño de la Experiencia Digital END-TO-END (E2E)

**La omisión de al menos un ítem de los anexos de precios de la oferta del grupo o grupos que está cotizando, dará lugar a la descalificación de la misma.**

**Para diligenciar los anexos económicos se deben seguir las instrucciones:**

**NOTA 1:** Los oferentes deberán diligenciar en su totalidad los anexos financieros del grupo o grupos que está cotizando. **La omisión de al menos un ítem de los anexos de precios de la oferta del grupo o grupos que está cotizando, dará lugar a la descalificación de la misma.**

**NOTA 2:** Para efectos de evaluación y ponderación económica de las ofertas en igualdad de condiciones, se han incluido unas cantidades estimadas de bienes. En este contexto es claro que, durante la ejecución del contrato, estas cantidades de bienes podrán aumentar o disminuir de acuerdo con los requerimientos y necesidades de ETB.

**NOTA 3:** Todos los anexos deberán ser aportados en medio digital en formato Excel e impreso. Se deben diligenciar los mismos anexos protegidos que ETB adjunta con el proceso. **En caso que se tramiten en otro formato no serán tenidos en cuenta.** En el evento en que exista discrepancia entre la información contenida en la oferta escrita y la presentada en medio digital, prevalecerá la información presentada en forma escrita. **La no presentación de los anexos financieros en medio físico será causal de rechazo de la oferta.**

**NOTA 4:** Los Anexos financieros deben estar firmados por el Representante Legal o apoderado debidamente facultado.



## **2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA**

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

Es entendido que en el valor total de la oferta quedan incluidos todos los gastos que deberá hacer el contratista de acuerdo con lo estipulado en el contrato que llegue a celebrarse, tales como los correspondientes a dirección, administración, salarios, prestaciones sociales, mano de obra, equipos y herramientas que se empleen, materiales y elementos de toda clase, y en general todo cuanto sea necesario y conveniente para que se cumpla con el objeto del contrato en concordancia con lo previsto en estas condiciones.

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 proveedor 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 REVISION DE PRECIOS**

El porcentaje cotizado para el grupo 1, no será ajustado durante la vigencia del contrato por ningún motivo. Los precios cotizados por el oferente para los grupos 2 y 3, permanecerán fijos durante el primer año de ejecución de contrato, por lo tanto, no estarán sujetos a reajustes por ningún motivo. Para el segundo año de ejecución del mismo, los precios serán revisados de común acuerdo pudiendo estos disminuir, quedar iguales o aumentar; para el último caso, los precios no podrán exceder el porcentaje del Índice de Precios al Consumidor del año inmediatamente anterior a la ejecución del contrato, para la república de Colombia, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE.

## **2.5 IMPUESTOS Y FACTURACIÓN**

### **2.5.1 IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS**

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



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

En 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

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

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

### **2.5.3 RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA E IVA APLICABLE A OFERENTES NACIONALES**

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

### **2.5.4 RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA, OFERENTES NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA**

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

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

**Oferente Proveedor Nacional**



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

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

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

### **2.5.6 RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE**

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

### **2.5.7 REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN**

El proveedor estará obligado a informar al momento de la facturación el régimen de impuesto sobre las ventas al cual pertenece si es responsable del impuesto o no, 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.

#### **2.5.7.1 IMPUESTOS Y FACTURACIÓN A SUCURSAL EXTRANJERA**

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



directamente por la sucursal, para lo cual se observarán las condiciones determinadas para la forma de pago para proveedor nacional.

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

#### **2.5.7.2 FACTURACIÓN PARA CONTRATISTAS EN CONSORCIO, UNIÓN TEMPORAL O CUALQUIER FORMA DE ASOCIACIÓN**

En el evento en que la oferta sea presentada bajo la modalidad de consorcio, unión temporal o cualquier forma de asociación, los miembros de estos deberán facturar en forma independiente, por lo que en el contrato se deberá informar: (1) el NIT de cada uno de los miembros, en el caso que sea procedente, (2) el porcentaje o valor de los ingresos que le corresponda a cada uno de estos.

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

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

ETB es Gran Contribuyente (Resolución 012635 del 14 de diciembre de 2018), 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 CIIU 6110.

#### **PARA OFERTAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON SOFTWARE**

En relación a los servicios descritos para la presente oferta se sugiere tener en cuenta que, según lo estipulado por el artículo 1 del Decreto 2499 de 2012, la retención en la fuente a título de renta aplicable a la tarifa del 3,5% se efectuará en la medida que las actividades desarrolladas cumplan con lo indicado en dicho decreto (actividades correspondientes a fases necesarias para la elaboración de programas de informática, diseño de páginas web, consultoría en programas de informática, servicios de licenciamiento y derecho de uso de software). Para los demás servicios se aplicarán las tarifas del 4% y 11%, para personas jurídicas, o 6% y 10%, para personas naturales, según corresponda.

#### **2.7. REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN**



De igual manera se deberá discriminar en la factura los servicios prestados, detallando si se tratan de actividades de desarrollo de software, mantenimiento evolutivo, soporte de fabricación, mantenimiento correctivo, o cualquier otra asociada.

Entre otras, las principales tarifas de retención a aplicar a los servicios a contratar son:

- Retención de IVA: 15%
- Honorarios: 11%
- Servicios: 4%
- Licenciamiento de Software: 3,5%
- Suministros: 2,5%

Se da por entendido que el servicio requerido de Consultoría Especializada en Orientación Estratégica como apoyo al PEC 2016-2020 corresponde a un servicio profesional enmarcado en el concepto de honorarios dado por la DIAN, ya que involucra actividades donde predomina el factor intelectual.

### **Equipos de cómputo**

Se debe tener en cuenta que La Ley 1819 de 2016 (Reforma Tributaria), dispuso que los computadores personales de escritorio o portátiles, cuyo valor no exceda de cincuenta (50) UVT, están excluidos de IVA. (Valor de referencia año 2019 \$1.713.500)

Los computadores personales de escritorio o portátiles, cuyo valor no exceda de cincuenta (50) UVT.

6. Los dispositivos móviles inteligentes (tabletas y celulares) cuyo valor no exceda de veintidós (22) UVT. 2019 \$753.940

### **Mantenimiento de equipos o software remoto**

Cabe anotar que el mantenimiento a distancia de programas y equipos quedo gravado con el impuesto sobre las ventas según Ley 1943 de 2018 (Reforma Tributaria).

## **2.8 CONDICIONES GENERALES**

Las siguientes son las condiciones financieras generales de la presente invitación:



- ❖ Para el grupo 1, el oferente deberá cotizar el porcentaje de comisión sobre las compras efectivas de pauta, hasta con dos decimales. En todo caso, ETB se reserva el derecho de redondear a dos decimales, los porcentajes de comisión ofertados con más de dos decimales; para estos efectos ETB utilizará la herramienta redondear de Excel.
- ❖ Los grupos 2 y 3, servicios objeto de la presente contratación deberán cotizarse en pesos colombianos en números enteros, es decir sin incluir decimales. ETB se reserva el derecho de ajustar con la herramienta “**REDONDEAR DE EXCEL**”.

### **2.8.1. FORMA DE PAGO**

#### **GRUPO 1: ASESORÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL**

##### **Porcentaje de Administración**

El 100% de los servicios de asesoría y estrategia digital, se pagará mediante cortes mensuales vencidos, sobre las cantidades de servicios efectivamente realizados en el respectivo periodo, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por pagar de ETB, de la factura correspondiente acompañada del Acta de recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción de ETB, la cual debe estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.

##### **GASTOS REEMBOLSABLES**

ETB pagará el 100% del precio de los gastos reembolsables que se generen, a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la radicación en la ventanilla del Equipo Cuentas por Pagar de ETB, de la solicitud de reembolso correspondiente, acompañada de los documentos soporte y del acta de recibo mensual de únicamente los conceptos definidos taxativamente en el numeral 3.7.1. viñeta iii “pauta publicitaria”, del capítulo técnico de los términos de referencia, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato, según las siguientes directrices:

Los siguientes son los requisitos que se debe tener en cuenta para el pago de los gastos reembolsables:

- 1) El reembolso de estos gastos será reconocido al costo
- 2) El proveedor deberá practicar las retenciones de ley sobre los pagos o abono en cuenta que realice a título de gastos reembolsables, asumiendo para tal efecto la calidad tributaria de ETB.





- 3) El proveedor deberá suministrar al supervisor del contrato, en medio digital copia de los documentos soporte de los referidos gastos, los cuales deberá revisar contra la respectiva certificación donde conste que se han efectuado las respectivas retenciones de ley y que realmente los gastos estén amparados bajo el contrato suscrito. Dichos documentos deben ser expedidos a nombre del proveedor, lo anterior para efectos de la aprobación por parte del supervisor de la solicitud de reembolso. Archivo que hará parte del historial del contrato.
- 4) La certificación con la cual el proveedor deberá radicar la solicitud de reembolso será la establecida en la mencionada Directriz y deberá estar suscrita por el revisor fiscal o contador público según lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Reglamentario 1514 de 1998, esta contendrá la desagregación de los respectivos costos, deducciones e impuestos, detallando uno a uno los documentos soportes de los gastos incurridos y totalizándolos por cada concepto, los cuales deberán estar autorizados en el contrato. Así mismo, en este formato se deberá indicar el número de folio del documento como se encuentra organizado en el medio digital.
- 5) Para la radicación del reembolso, la anterior certificación deberá ser avalada por el supervisor del contrato.
- 6) La fecha de emisión de los documentos soporte requeridos no podrá ser superior a 3 meses respecto de la fecha de la solicitud de reembolso. El incumplimiento implicará que no se reconozcan dichos gastos ni el IVA generado en la operación.
- 7) El reembolso y desembolso de gastos, se efectuará a los 45 días calendarios siguientes a la radicación de las solicitudes respectivas en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB.
- 8) La solicitud de reembolso de gastos deberá contener, entre otros puntos, lo siguiente:
  - N° de Contrato y Vicepresidencia a la cual pertenece
  - Fecha de expedición de los documentos soporte
  - Separación de impuestos aplicados
  - Valoración en pesos, los cuales deben coincidir con los consignados en la solicitud de reembolso.
  - La tasa representativa del mercado (TRM) vigente en la fecha en que se realizó el respectivo pago.
  - Totalización por conceptos de los gastos reembolsables.

## **GRUPO 2: SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO WEB Y APPS, Y REDES SOCIALES**

### **Servicios de Diseño, Desarrollo, Administración, Operación, Soporte y Mantenimiento Web y Apps, y Redes Sociales:**



El cien por ciento (100%) de los Servicios de Diseño, Desarrollo, Administración, Operación, Soporte y Mantenimiento Web y Apps, y Redes Sociales, se pagarán por mensualidades vencidas iguales, a los sesenta (60) días calendarios siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB de la factura correspondiente, acompañada del Acta de recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción de ETB, la cual debe estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.

### **Servicio de Diseño por Demanda**

El 100% del precio de los servicios de diseño por demanda, se pagará mediante cortes mensuales, sobre las cantidades de servicios efectivamente realizados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por pagar de ETB, de la factura correspondiente acompañada del Acta de recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción, la cual debe estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.

### **Servicio de Ingeniería por Demanda**

El 100% del precio de los servicios de ingeniería por demanda, se pagará mediante cortes mensuales, sobre las cantidades de servicios efectivamente realizados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por pagar de ETB, de la factura correspondiente acompañada del Acta de recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción, la cual debe estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.

### **GRUPO 3: ASESORÍA PARA EL REDISEÑO DE LA EXPERIENCIA DIGITAL END-TO-END (E2E)**

El cien por ciento (100%) del precio de los Servicio de la Asesoría para el Rediseño de la Experiencia Digital END-TO-END (E2E), se pagarán a los sesenta (60) días calendarios siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB de la factura correspondiente, acompañada de los entregables relacionados en el capítulo técnico de los presentes términos de invitación, a entera satisfacción de ETB, la cual debe estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.

**NOTA:** Para efectos de la firma de las actas de recibo de 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.



## **ESTIPULACIÓN CONTRACTUAL SOBRE 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. Así mismo, en el evento de cambio de la cuenta, el contratista deberá informar de inmediato y por escrito a la supervisión del contrato, quien a su vez deberá revisar y dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Interna número 00571 “**ACTUALIZACIÓN DE CUENTAS O CAMBIO DE DESTINATARIOS DE LOS PAGOS EN EL SISTEMA SAP**” del 2 de marzo de 2010; la cual regula el tema.

### **2.8.2 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 lo cual se aplicará la siguiente metodología:

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

## **2.9 EVALUACIÓN FINANCIERA DE LAS OFERTAS**

Con la presentación de la oferta se entiende **ACEPTADO** todas y cada una de las condiciones estipuladas en el presente capítulo.



## **2.10. REQUISITO HABILITANTE FINANCIERO - RELACIÓN VENTAS – VALOR A CONTRATAR**

Para el Grupo 1 las ventas reportadas por el OFERENTE para la última vigencia fiscal **NO** podrán ser inferiores a mil ciento cincuenta (1.150) salario mínimo mensuales legales vigentes (SMMLV). Para los Grupos 2 y 3, las ventas reportadas por el oferente para la última vigencia fiscal **NO** podrán ser inferiores al 100% del valor total estimado de oferta incluido IVA.

**En caso de presentarse para más de un grupo conservando lo indicado en el párrafo anterior, el valor de oferta se obtendrá de la suma de los grupos a que se presente. Para el grupo 1 el valor de los 1.150 (SMMLV) y para los grupos 2 y 3 el valor estimado de oferta incluido IVA.**

❖ Para las ofertas presentadas en consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación, para obtener el valor de las ventas, con el cual se verifique la condición se seguirá el procedimiento descrito a continuación: En el momento de presentación de la oferta el documento consorcial debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes, con lo cual se procederá a realizar el siguiente cálculo: Porcentaje de participación dentro del grupo asociado por las ventas, para cada uno de los integrantes del grupo. La suma de estos valores corresponderá al valor de las ventas del grupo consorciado, de la unión temporal o cualquier otra forma de asociación.

**NOTA:** Para efectos de validar este requerimiento el OFERENTE deberá adjuntar con el paquete financiero de la oferta, el Estado de Resultados del último año fiscal, debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.

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

## **2.11. HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES**

Los oferentes internacionales y nacionales, personas jurídicas y personas naturales, interesados en presentar oferta deberán estar homologados de conformidad con los requisitos establecidos en la Política Financiera de Contratación, la cual se encuentra publicada en la página web de ETB [www.etb.com.co](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 de ETB.

## **2.12 VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE CARÁCTER FINANCIERO**

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 LAS OFERTAS Y CONTRA OFERTAS**

ETB efectuará la ponderación económica de las ofertas siguiendo la metodología descrita a continuación:

Las ofertas que cumplan con las condiciones jurídicas, técnicas y financieras, serán analizadas para determinar si en los cálculos se han cometido errores en las operaciones aritméticas, en cuyo caso y para efectos de ponderación y selección, ETB realizará las correcciones necesarias.

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

- Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, éste difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades del ítem por el precio unitario total respectivo.
- Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.
- Es importante anotar que si se presentan inconsistencias entre los valores presentados físicamente (papel) y los valores en medio digitales, prevalecerán los valores presentados en el medio físico.

Las ofertas que cumplan serán ponderadas de manera independiente por cada uno de los grupos Grupo 1, Grupo 2 y Grupo 3.

Desde el punto de vista económico como se explica más adelante y teniendo en cuenta que ETB ha asignado un puntaje máximo de mil (1000) puntos para cada grupo, así:

### **GRUPO 1: ASESORÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL**

Las ofertas que cumplan técnica, jurídica y financieramente para el Grupo 1, serán ponderadas desde el punto de vista económico como se explica más adelante y teniendo en cuenta que ETB ha asignado un puntaje máximo de mil (1000) puntos, distribuidos así:



Ponderación Técnica: 200 puntos  
Ponderación Económica: 800 puntos  
Puntaje Total: 1000 puntos

A la oferta que presente el menor porcentaje de comisión de éxito se le asignará el mayor puntaje económico, es decir 800 puntos.

El puntaje económico para las demás ofertas se asignará aplicando la siguiente fórmula:

$$C_i = \frac{(C_{max} * P_{min})}{P_i}$$

Donde:

$C_i$  = Puntaje económico obtenido por la oferta  $i$   
 $C_{max}$  = Máximo Puntaje económico otorgado: 800 puntos.  
 $P_i$  = Porcentaje de la oferta  $i$ .  
 $P_{min}$  = Oferta de menor porcentaje ofertado, dentro del rango de ofertas.

### 2.1.1

### 2.1.2 GRUPO 2: SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO WEB Y APPS, Y REDES SOCIALES

2.1.3 Se identificará, dentro del rango de ofertas presentadas, la que contenga el menor valor estimado para el Grupo 2 (después de correcciones aritméticas), a este valor se le otorgarán el máximo puntaje mil 1000 puntos.

El puntaje económico para las demás ofertas se asignará aplicando la siguiente fórmula:

$$C_i = \frac{(C_{max} * P_{min})}{P_i}$$

Donde:

$C_i$  = Puntaje económico obtenido por la oferta  $i$



- Cmax = Máximo Puntaje económico otorgado: 1000 puntos.  
Pi = Valor de la oferta i (incluidas las correcciones aritméticas).  
Pmin = Oferta de menor valor (incluidas las correcciones aritméticas) dentro del rango de ofertas.

#### **2.1.4 GRUPO 3: ASESORÍA PARA EL REDISEÑO DE LA EXPERIENCIA DIGITAL END-TO-END (E2E)**

- 2.1.5 Se identificará, dentro del rango de ofertas presentadas, la que contenga el menor valor estimado para el Grupo 3 (después de correcciones aritméticas), a este valor se le otorgarán el máximo puntaje mil 1000 puntos.

El puntaje económico para las demás ofertas se asignará aplicando la siguiente fórmula:

$$C_i = \frac{(C_{max} * P_{min})}{P_i}$$

Donde:

- Ci = Puntaje económico obtenido por la oferta i  
Cmax = Máximo Puntaje económico otorgado: 1000 puntos.  
Pi = Valor de la oferta i (incluidas las correcciones aritméticas).  
Pmin = Oferta de menor valor (incluidas las correcciones aritméticas) dentro del rango de ofertas.

**NOTA 1:** “En caso que los oferentes decidan ofrecer descuentos estos deben realizarse a los precios unitarios”.

**NOTA 2:** “Es importante anotar que las cantidades de la oferta para el Grupo II, son estimadas por lo que solo serán tenidos en cuenta para efectos de evaluación y ponderación económica de ofertas, por lo anterior en el periodo de ejecución del contrato, estas cantidades podrán aumentar o disminuir de acuerdo con los requerimientos y necesidades de ETB”.

**NOTA 3:** “En caso que ETB decida adelantar una etapa de negociación, en las contraofertas presentadas, las posturas no podrán contener precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la postura 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 postura anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta”.



## CAPITULO III

### 3. CONDICIONES TÉCNICAS

#### 3.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP**, en adelante **ETB**, requiere contratar los servicios especializados de: i) asesoría y estrategia digital, compra y seguimiento de pauta digital; ii) diseño, desarrollo, administración, operación, soporte y mantenimiento web y apps, y redes sociales; y iii) asesoría para el rediseño de la experiencia digital END-TO-END (E2E); todo encaminado a apalancar y apoyar los planes comerciales de los diferentes segmentos de negocio de ETB la operación comercial y de experiencia al cliente, y la divulgación de información corporativa e institucional, de conformidad con el presente documento y el Manual de contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página web de ETB [www.etb.com](http://www.etb.com).

Sin perjuicio de las demás actividades que se deriven del objeto del contrato, de los términos de referencia y de la oferta, el alcance comprende; en general, toda actividad de comunicación digital que contribuya a la venta y divulgación de los productos y servicios actuales y futuros prestados por ETB y al posicionamiento de su imagen corporativa, así como diseño, desarrollo, integración, soporte y mantenimiento de los sitios web, apps, y redes sociales de ETB.

#### 3.2. ALCANCE

Sin perjuicio de las demás actividades que se deriven del objeto del contrato, de los términos de referencia y de la oferta, el alcance comprende:

##### 3.2.1. GRUPO 1: ASESORÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL, COMPRA Y SEGUIMIENTO DE PAUTA DIGITAL

Generar estrategias de presencia digital optimizada hacia canales digitales que permitan generar mayor visibilidad y conversiones para las estrategias comerciales de ETB, lo que incluye la compra, optimización y seguimiento de pauta Digital.

##### 3.2.2. GRUPO 2: SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO WEB Y APPS, Y REDES SOCIALES

- Diseñar, desarrollar, administrar, operar y soportar todos los sitios web, apps y sus contenidos, que soportan la comunidad de ETB en cada uno de sus segmentos corporativos y líneas de negocio, incluyendo los sitios responsivos para los diferentes dispositivos móviles
- Aplicación de las campañas virtuales que genere ETB o cualquiera de sus proveedores en los sitios WEB y redes sociales





- Actividades de posicionamiento en buscadores (SEO/SEM)
- Generación de tácticas para evolución a nuevas plataformas o herramientas multimedia acordes a la evolución del medio digital y móvil.

### 3.2.3. GRUPO 3: ASESORÍA PARA EL REDISEÑO DE LA EXPERIENCIA DIGITAL END-TO-END (E2E)

Generar el análisis, estructuración y diseño de la experiencia de auto-atención end-to-end (E2E) en los diferentes canales digitales para los servicios y productos de ETB.

Todas estas actividades deben estar alineadas y aplicar las mejores prácticas del mercado digital para cumplir con, y sin limitarse a estos, de acuerdo al alcance de cada grupo: i. Lineamientos de marca de **ETB**. ii. Estrategias de captura, fidelización y potencialización de clientes. iii. Uso de herramientas de última tecnología para diseño y desarrollo de sitios web tales como HTML5, .net, asp, php, entre otros; herramientas de apoyo colaborativas WCM y el recurso humano idóneos para el desarrollo de estas actividades. iv. Integración con sistemas propios de **ETB**, internos y/o tercerizados, a través de web services, iFrame, Bases de Datos, etc. v. Administración de la información de las diferentes Bases de datos que se requieran para soportar la comunidad digital de **ETB** y que son creadas para cubrir la oferta de servicios.

Estas actividades deben estar encaminadas a incrementar positivamente la reputación digital de **ETB**, incrementar las ventas, garantizar la continuidad de las estrategias corporativas en los diferentes medios digitales y el crecimiento idóneo de la comunidad virtual de **ETB**. Todos los sitios nuevos y actuales deben ser optimizados para visualizarse correctamente en cualquier navegador comercial en los diferentes dispositivos fijos (Desktop, Laptop, otros) y móviles (iOS, Android, Blackberry, Windows Phone, otros).

### 3.3. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS

Para mayor entendimiento y evaluación de los requerimientos expresados en este capítulo y sus anexos técnicos, se efectúa la siguiente clasificación:

- a) **Requerimiento mínimo obligatorio:** son aquellos requerimientos expresados en términos tales como “**ETB REQUIERE**” o “**EL OFERENTE DEBE**”, indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las ofertas que no cumplan con este tipo de requerimientos en su totalidad, serán descalificadas del proceso.
- b) **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 cuál oferta añade valor al proyecto y su incumplimiento no conlleva el descarte de la oferta.



El **OFERENTE** debe considerar que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con la implementación que realmente tienen los servicios ofertados, constituyéndose en parte integral de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse y no con las facilidades potenciales de los mismos.

El **OFERENTE** debe mencionar explícitamente cuándo una funcionalidad o característica descrita no viene implementada o no será entregada como parte de los servicios, de lo contrario, se asumirá que la misma forma parte de la oferta y así será exigida.

El **OFERENTE** debe responder punto a punto si **CUMPLE** o **NO CUMPLE** a las especificaciones técnicas contenidas en este capítulo y sus anexos técnicos, especificar y describir la forma en que cumplirá con cada los requerimientos. 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 dará el cumplimiento del mismo. De no cumplirse lo anterior, **ETB** podrá solicitar el pronunciamiento o explicaciones respectivas durante la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda mejorar la oferta. Adicionalmente en la oferta debe especificar, de acuerdo con su modelo operativo, los valores agregados o elementos adicionales (sin costo) que ofrecen a **ETB**.

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 cualquier numeral o en otro aparte de la oferta, **ETB** formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de ofertas.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado “**CUMPLE**”, de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface total o parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la oferta será descartada si se trata de un “**Requerimiento Mínimo obligatorio**”.

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

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos técnicos que la conforman y debe ser presentada en dos documentos impresos (original y copia). Además, el **OFERENTE** debe presentar una copia de la información técnica en medio digital (en CD), formato no re-



escribible y debidamente rotulado. El documento en CD debe tener su índice de enlaces o hipervínculos que faciliten su revisión.

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

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

Durante el estudio de ofertas, **ETB** se reserva el derecho de solicitar a los **OFERENTES** 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**.

La adjudicación se realiza independiente para cada Grupo 1, 2 y 3, a la primera mejor postura luego de la respectiva negociación, y solo se tendrá máximo un **PROVEEDOR** por Grupo. ETB podrá adjudicar a un mismo **PROVEEDOR** uno (1) o más Grupos.

### 3.4. SISTEMA DE EVALUACIÓN

**ETB** evaluará cada una de las ofertas con base en los diferentes parámetros de evaluación establecidos en las especificaciones técnicas de los Grupos 1, 2 y 3.

### 3.5. ANTECEDENTES

**ETB** como Proveedor de servicios de Redes y Comunicaciones, está desarrollando continuamente su comunidad virtual, la cual le permite tener presencia permanente en Internet y otros medios como Redes Sociales, entre otros, para la difusión del portafolio de servicios y productos, por medio de actividades de interacción con sus clientes. Dentro de estas actividades **ETB** ha obtenido reconocimiento nacional contribuyendo a la reputación de la marca con altos estándares en la presencia digital y en las actividades de la adquisición y fidelización de clientes.

**ETB** actualmente cuenta con un portafolio de amplios servicios de telecomunicaciones para los segmentos de hogares, personas, negocios, empresas y gobierno. Para mayor detalle de este portafolio se sugiere consultar la página [www.etb.com](http://www.etb.com), ya que todos estos servicios y segmentos están comprendidos dentro de lo descrito en el objeto de la presente invitación.



**ETB** cuenta con un manual de marca, en el cual se encuentran los lineamientos y parámetros del correcto uso de la marca, el cual será entregado al **PROVEEDOR** al inicio de la ejecución del contrato por parte del supervisor asignado.

### **3.5.1. SITIO PUBLICO: ETB.COM**

Sitio principal y convergente de **ETB**, de uso principalmente comercial, en el cual se presenta el portafolio de productos y servicios, se integran las diferentes transacciones comerciales y es el punto de atención virtual para realizar ventas o gestión post-venta, atención a clientes, recepción de PQR y fidelización de clientes.

### **3.5.2. AUTO ATENCIÓN CLIENTES:**

- **MI ETB:** MI ETB tienen el propósito de fortalecer los canales de comunicación virtual y apoyar la autoatención – autogestión de los clientes, y suplir los requerimientos regulatorios. Este canal se caracteriza por su alta disponibilidad, agilidad y comodidad con la que los clientes pueden realizar solicitudes de Compra, trámites, radicación y seguimiento de PQR, verificación de factura, pagos, configuración y consulta de servicios asociados a los productos contratados, recargas, entre otros, contribuyendo a generar valor y calidad de servicio
- **eSERVICES:** Es el centro de servicio empresarial virtual que permite a los clientes del segmento Empresas y Gobierno realizar consultas relacionadas con PQR, Facturación, Tráficos y en general la administración de los servicios contratados con **ETB** en cada una de sus líneas de negocio, las cuales no se limitan a lo que está actualmente publicado.

## **3.6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES**

Los siguientes ítems son aplicables a todos los grupos del presente capítulo:

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** ser responsable de la correcta utilización de la marca(s) ETB a lo largo de la del desarrollo de los servicios requeridos en el presente documento y en cada uno de los servicios que se deriven del contrato, quien deberá hacer uso de la marca de ETB bajo las especificaciones e indicaciones entregadas por el supervisor de contrato y sólo para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y durante la vigencia del mismo.
- ii. **EL PROVEEDOR DEBE** asegurar que el nombre de la compañía está protegido de cualquier mal uso de información y/o daño a terceros en el marco de la ejecución de los servicios y actividades del contrato.

Los siguientes ítems son aplicables a los grupos 1 y 2 del presente capítulo:



- i. **ETB REQUIERE** que el **OFERENTE** no maneje a nivel local (Colombia) marcas, productos, y en general información de ningún operador de telecomunicaciones que sea competencia directa o indirecta de **ETB** como prestadores de servicios de internet, televisión por suscripción, operador móviles (incluye MVNO), telefonía fija, entre otros (exceptuando empresas en las que **ETB** tenga o llegara a tener participación accionaria como Covatel y Américas Business Process Services), al momento de presentación de la oferta. Entiéndase proveedores de servicios de Internet, televisión por suscripción, larga distancia, telefonía ip, móviles, telefonía fija, transmisión de datos, tarjetas de llamadas, soluciones TI, DataCenter, entre otros (exceptuando empresas en las que **ETB** tenga o llegara a tener participación accionaria como, Colvatel y Contact Center Américas), al momento de presentación de la oferta. Esto mediante certificación juramentada, firmada por el representante legal del oferente.
- ii. **EI PROVEEDOR DEBE** abstenerse de participar en procesos y celebrar actos y/o contratos durante la ejecución del contrato y seis (6) meses más después de la terminación del contrato con empresas de telecomunicaciones como las descritas en el anterior literal.

### 3.6.1 RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- i. **ETB REQUIERE** que las parrillas de recursos base, requeridos en el presente capítulo y sus anexos técnicos, que designe el **PROVEEDOR** sean exclusivos para el cumplimiento de las actividades especificadas.
- ii. **ETB REQUIERE** que cada uno de los recursos dispuestos por el **PROVEEDOR** al servicio de **ETB** tenga amplia experiencia en actividades relacionadas y acordes al rol que desempeñe. Deben estar orientados a prestar un servicio integral y de asesoramiento, además de un amplio soporte analítico, técnico y estratégico de acuerdo a su rol. Para esto el **PROVEEDOR** deberá entregar en su propuesta el organigrama propuesto para la parrilla de recursos que cubrirán las actividades requeridas en este capítulo y sus anexos técnicos.
- iii. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** entregue a los recursos un adecuado entrenamiento a los lineamientos generales de **ETB**.
- iv. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR**, por cada servicio / tarea, lleve una matriz de actividades, discriminando proyecto, campaña, fecha inicio, fecha fin, área usuaria **ETB**, otros. Esta matriz se debe consolidar semanalmente para ser revisadas y validadas con el supervisor del contrato. Deseable que se tenga una herramienta idónea para el manejo de esta matriz.



- v. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** entregue al supervisor del contrato un informe de gestión de todos los servicios y/o proyectos ejecutados mensualmente, este informe debe ser entregado en formato de presentación (Powerpoint o similar) y PDF, especificando como mínimo: nombre de servicio o proyecto, medio digital ( sitio, ministio, campaña, red social, otro), recursos utilizados, cifras de resultados (páginas vistas, visitantes únicos, etc.) y sugerencias para mejorar el crecimiento y la reputación digital.
- vi. **ETB REQUIERE** que en los casos que sea necesario, como: reuniones con áreas internas, reuniones con proveedores o aliados de ETB, proyectos especiales y/o para seguimiento diario de las tareas y proyectos derivados de los servicios prestados en la ejecución del contrato, y sin limitarse a estos; el **PROVEEDOR** disponga de recursos que se puedan ubicar en las instalaciones de **ETB** teniendo en cuenta los sistemas internos con los que deba interactuar en su labor. En todo caso, el contratista mantendrá la independencia respecto del personal dispuesto para la prestación del servicio.
- vii. **EL PROVEEDOR DEBE** garantizar el acompañamiento y asesoría en las diferentes reuniones de entendimiento que se realicen con las áreas usuarias internas de **ETB**.

### 3.6.2 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- i) Para los servicios especificados en los Grupo 1 y Grupo 2, **ETB REQUIERE** que la prestación de los servicios y actividades descritas en los presentes términos estén disponibles 6x10, seis días de la semana, 10 horas al día.
- ii) Para los servicios de soporte en los Grupo 1 y Grupo 2, se debe cumplir con los ANS descritos en cada Grupo del presente capítulo los 365 días del año, para atender las posibles fallas que se presenten y dar solución en el menor tiempo posible.
- iii) **ETB REQUIERE** el **PROVEEDOR** genere una matriz de comunicación y escalamiento, acordada con el supervisor del contrato.



### 3.7. GRUPO 1: ASESORÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL

ETB requiere contratar los servicios de especializados de asesoría y estrategia digital, como y seguimiento de pauta digital, de conformidad con el presente documento y el Manual de contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página web de ETB [www.etb.com](http://www.etb.com).

#### 3.7.1. ALCANCE

Para el desarrollo de los servicios y actividades derivados de este contrato, el **PROVEEDOR** deberá cumplir con los servicios, características y principios que se describen en los presentes términos técnicos y serán remunerados por **ETB** bajo dos modalidades según su naturaleza:

- i. Servicios especializados en **comunicación digital**, para la asesoría, estructuración, desarrollo e implementación de contenidos, pauta y estrategias digitales en las diferentes plataformas y vehículos existentes, mediante las cuales se apoyen los planes comerciales de los diferentes segmentos de negocio de ETB, de acuerdo a los términos y condiciones que se anexan en este documento.
- ii. Generar, implementar, apalancar y hacer seguimiento a la **estrategia digital de ETB** con el fin de desarrollar comunicaciones directas, personales y que generen una reacción positiva en los potenciales clientes de ETB por medio de sitios web, redes sociales y aplicaciones móviles.
- iii. **Compra de pauta** en medios digitales: Comprende todos los medios o vehículos digitales que requieren o no administración por parte del PROVEEDOR, y la implementación, optimización y seguimiento de las campañas. La pauta se pagará como gasto reembolsable contra factura del medio pautado según los valores de esta. Se deberá presentar para reconocimiento del gasto reembolsable, la respectiva certificación de Google Adwords o el reporte que genere la respectiva plataforma digital, en el cual se pueda identificar los resultados cuantitativos de la pauta y se evidencie el valor unitario que se paga a cada una. ETB no reconocerá valores diferentes a los cobrados por la plataforma correspondiente (Facebook, Google, Twitter, etc).

Porcentaje de comisión variable: Corresponde al porcentaje negociado que se calculara sobre la inversión en pauta digital en cada periodo el cual debe incluir la prestación de los numerales anteriormente mencionados y demás condiciones de servicio del Grupo 1.

#### 3.7.2. EXPERIENCIA



- i. **EL OFERENTE DEBE** certificar que cuenta con unidades de negocio especializadas en publicidad digital, desarrollo de redes digitales y planeación de medios.
- ii. **EL OFERENTE DEBE** demostrar experiencia e idoneidad en contratos con objeto similar al Grupo 1 - asesoría y estrategia digital, compra y seguimiento de pauta digital, con mínimo 3 certificaciones de experiencia de contratos ejecutados y terminados que sumadas den un valor mayor o igual a \$6.000.000.000 antes de IVA.

**Se considerará válida únicamente la experiencia de contratos suscritos a partir del año 2015 en adelante. Las certificaciones presentadas en moneda extranjera, se convertirán a la tasa de cambio del día de la fecha de firma del contrato certificado.**

**Para que las certificaciones de experiencia sean tenidas en cuenta, adicionalmente deben cumplir: En caso de consorcios o uniones temporales, las certificaciones de experiencia requeridas pueden ser aportado por uno solo de los miembros.**

**Las certificaciones de experiencia deben reunir los siguientes requisitos para ser tenidas en cuenta:**

- **Nombre o razón social del contratante.**
- **Nombre o razón social del contratista.**
- **Fecha de iniciación del contrato (día/mes/año).**
- **Fecha de terminación del contrato (día/mes/año).**
- **Objeto del contrato. (Debe coincidir con el objeto del grupo número 1 del presente proceso, donde la totalidad de certificaciones presentadas deben soportar la experiencia en la prestación del servicio de todas las actividades descritas en el grupo 1)**
- **Valor final del contrato.**

### **3.7.3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

#### **3.7.3.1. ASESORÍA Y ESTRATEGIA DIGITAL**

- i. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** realice el desarrollo de estrategias digitales de marca/ producto para todos los segmentos de clientes a través de metodologías propias del oferente.
- ii. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** garantice que las estrategias estén orientadas a la consecución de resultados de captación de clientes, rentabilización, potencialización y fidelización de la base actual de clientes de **ETB**. por lo tanto, las competencias del oferente deberán estar orientadas en asesorar a **ETB** en las comunicaciones de todo tipo de campañas Digitales.





- iii. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** preste asesoría y estrategia digital con base a los KPIs establecidos por **ETB**, apoyo y asesoramiento para crear la estrategia más acertada con el fin de cumplir con los objetivos de comunicación definidos.
- iv. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** esté en permanente conocimiento de las acciones y/o actividades de los distintos competidores para **ETB** y usarlos como insumo para propuestas de acciones tácticas o estratégicas según la situación de mercado o el cliente lo requiera.
- v. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** evalúe y proponga otros medios digitales que mejoren la efectividad de las campañas y estrategia de la compañía en conjunto con el equipo digital de **ETB**.
- vi. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** realice georreferenciación, perfiles de clientes y estrategias de segmentación según la campaña, objetivo y/o producto.
- vii. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** tenga la opción de integrarse con la plataforma de llamada predictiva de los operadores de ETB por web service u otros medios de integración web para entregar en línea o en tiempo real los leads de cada campaña. Sin perjuicio de lo anterior, **EL PROVEEDOR DEBE** entregar por el medio que disponga los leads adquiridos en cada campaña en tiempo real.

### 3.7.3.2. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS DIGITALES

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** proveer los pixeles y herramientas necesarias para la realización de objetivo o remarketing que lo requiera en caso de que la landing no sea administrada por ella.
- ii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la elaboración del plan de medios según el presupuesto establecido por **ETB**, la selección de los medios se hace con base los resultados de las campañas del mes inmediatamente anterior y el histórico de las mismas.
- iii. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** para armar los planes de medios se apoye en el ecosistema digital que contempla redes sociales, medios específicos y redes especializadas en diferentes segmentos como lo son video, móviles, etc.
- iv. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** realice la implementación de cada campaña una vez se dé la aprobación del plan de medios, con base al material creativo y en las segmentaciones definidas; se deben realizar prácticas como lookalikes, remarketing, etc, que permitan llegar a públicos que estén más dados a cumplir con el objetivo de cada campaña. **ETB** a través de su agencia creativa enviara las piezas publicitarias para implementar las campañas.



- v. **EL PROVEEDOR DEBE** desarrollar la estrategia digital como parte estructural de la estrategia de marca realizada en conjunto con el equipo digital de **ETB**.
- vi. **EL PROVEEDOR DEBE** definir el ecosistema digital y la operatividad del mismo para todos los segmentos que lo requieran según su estrategia.
- vii. **EL PROVEEDOR DEBE** administrar el plan de contenidos establecido para cada segmento según su estrategia digital lo demande en conjunto con el equipo digital de **ETB**.
- viii. **EL PROVEEDOR DEBE** suministrar información de influenciadores, bloggers, editores, etc, que complementen la estrategia digital.
- ix. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la compra de espacios de pauta digital en las distintas plataformas de internet, a fin de ordenar la implementación de la difusión de campañas y/o acciones comunicacionales.
- x. **EL PROVEEDOR DEBE** gestionar la pauta digital a través de diversos canales y/o plataformas como email, sitios web, móviles, Instagram, Twitter, Google, Youtube, gestión en búsquedas simples y avanzadas, Youtube, Display, publicidad programática, e incluso en plataformas “dark social” como Whatsapp, Facebook Messenger o Google Hangouts; configurar y programar campañas de acuerdo a los objetivos establecidos por **ETB**.
- xi. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar el despliegue de pauta digital incluyendo la implementación en sitios web, aplicaciones móviles y de escritorio, entre otros, teniendo en cuenta factores como navegabilidad, interactividad, usabilidad, experiencia de usuario, arquitectura de la información (almacenamiento y administración de bases de datos), generación de contenido multimedia (audio, video, imagen, texto, entre otros).
- xii. **EL PROVEEDOR DEBE** cuando las campañas queden activas realizará una labor diaria en la cual deberá monitorear todo el comportamiento de las mismas y empezar a realizar los ajustes necesarios para optimizar de la mejor manera el presupuesto y por ende los resultados de cada campaña.
- xiii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar recomendaciones para tener Landings o páginas de destino que generen mejores conversiones.
- xiv. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** cuente disponibilidad para realizar una reunión de tráfico semanal, para analizar de manera conjunta con **ETB** los resultados de las campañas y contemplar opciones de mejora en cada una de ellas.



- xv. **ETB** entregará al **PROVEEDOR** un manual de marca con el cual podrá enterarse de los lineamientos que debe seguir para utilizar la marca de la compañía en las diferentes campañas y anuncios que se generen según la estrategia acordada. Este manual de marca maneja absoluta confidencialidad para ETB, para lo cual le serán aplicables las condiciones de la cláusula de confidencialidad del capítulo jurídico del presente proceso y del posterior contrato.

### 3.7.3.3. SEGUIMIENTO DE LAS CAMPAÑAS DIGITALES

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** generar el proceso de seguimiento y evaluación de impacto durante el desarrollo de las campañas digitales, así como la consolidación de resultados en el marco del análisis cuantitativo y cualitativo de los canales digitales o redes sociales enfocadas en las necesidades de **ETB**.
- ii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar y presentar a diario y semanalmente un reporte completo de las métricas de implementación del plan de medios digitales. (Impresiones, Clicks, CTR, etc).
- iii. **EL PROVEEDOR DEBE** generar reportes parciales y finales de cada campaña. Los datos los debe actualizar dos veces a la semana o diario de ser necesario.
- iv. **EL PROVEEDOR DEBE** generar todos los reportes detallados que **ETB** solicite.
- v. **EL PROVEEDOR DEBE** presentar mensualmente un estudio de competencia, con las piezas, medios utilizados, análisis, comparación, conclusiones y recomendaciones.
- vi. **EL PROVEEDOR DEBE** disponer de herramientas y acceso para **ETB**, con el fin de realizar el seguimiento de las campañas y anuncios en tiempo real.
- vii. **EL PROVEEDOR DEBE** garantizar que las cuentas utilizadas para montar las pautas tengan acceso de administración por parte de **ETB** y mantener el historial de las pautas creadas. Estas cuentas son propiedad de **ETB** y deben ser entregadas en el momento de finalizar el contrato.
- viii. **EL PROVEEDOR DEBE** estar en capacidad de hacer seguimientos mensuales del posicionamiento de la marca (TOM) y de los indicadores de comunicación que se determinen, con el fin de medir el resultado de las campañas. Estos deberán ser presentados máximo a los cinco días hábiles del mes siguiente de la medición.
- ix. **EL PROVEEDOR DEBE** asegurar un costo máximo mensualmente por CPM, CPC, CPL y CPA, de mutuo acuerdo con el personal designado de ETB.



- x. **EL PROVEEDOR DEBE** estar en la capacidad de entregar los leads generados en las diferentes campañas en línea.

### 3.7.4. RECURSOS ASOCIADOS AL SERVICIO

- i. **EL OFERENTE DEBE** contar con una infraestructura administrativa, financiera, técnica y ejecutiva, que garantice el buen desempeño y eficiencia del manejo de la cuenta.

Recurso mínimo sugerido:

Rol	Perfil Estimado
Estratega Digital	Experiencia como estratega en agencias o sector publicitario en Digital preferiblemente en cuentas de telecomunicaciones o afines. Experiencia demostrada en estrategia digital y/o manejo o aplicación de técnicas SEM, SEO, SMM y SMO para distintas plataformas o de analítica digital. Orientado a objetivos de obtención de leads. Elaboración y ejecución del plan de marketing Digital
Coordinador(a) de pauta Digital / Planner	Experiencia en implementación de campañas Digitales, y que cuente con las certificaciones Google ads experto (YouTube, Search, Display), Facebook Business experto. Mínimo dos de las anteriores.
Content Marketing	Experiencia en generación, posicionamiento y distribución de insumos para el fortalecimiento de una organización/marca y/o content marketing enfocado en métricas, y que cuente con las certificaciones Google ads experto (YouTube, Search, Display), Facebook Business experto. Mínimo una de las anteriores.

Al estar ETB contratando un servicio con unas condiciones de nivel de servicio determinadas, el proveedor no podrá argumentar que no puede prestar el servicio con las condiciones pactadas argumentando la falta de recursos contratados para la prestación de



los servicios a ETB. El proveedor debe garantizar durante la ejecución del contrato, la prestación del servicio continuo, con calidad y en los tiempos, cantidades y condiciones solicitados por ETB.

### 3.7.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Se define a continuación el nivel de cumplimiento exigido por **ETB** en términos de resultados en la implementación digital:

#### CUMPLIMIENTO DE METAS

Para la meta de leads entregados según la campaña en la última semana de cada mes de operación se establecerá de mutuo acuerdo entre **EL PROVEEDOR** y personal designado de **ETB** una cantidad mínima de leads para el siguiente mes, acorde a las campañas activas en el mes y el presupuesto asignado para las mismas.

- Se establecerá un modelo de descuentos según la cantidad de Leads entregados mensualmente con el cual ETB reconocerá un % del valor de la comisión, teniendo en cuenta la siguiente tabla y formulas:

Porcentaje de Leads	Valor mensual
Mayor 95%	Valor de comisión
85% al 95%	Valor de comisión Mes * 95%
77% al 84%	Valor de comisión Mes * 90%
68% al 76%	Valor de comisión Mes * 85%
Menor 68%	Valor de comisión Mes * 80%

$$\% \text{ de leads} = \text{Leads entregados} \times 100 / \text{leads mínimos acordados}$$

- El primer trimestre de ejecución del contrato se tomará como periodo de adaptación a la marca y no tendrá aplicación de ANS del cumplimiento de metas descrito.
- ETB entregará el material correspondiente según la estrategia de la campaña antes de su inicio, cubriendo al menos con una pieza cada formato, la implementación por parte del proveedor debe ser dentro del siguiente día calendario a la recepción del material.
- ETB de mutuo acuerdo con el proveedor podrá acordar ANS, informes, tiempos de desarrollo u otras actividades que aporten al mejoramiento de las campañas, los cuales serán documentados mediante actas firmadas por las partes.

### 3.7.6. SISTEMA DE EVALUACIÓN



**ETB** evaluará cada una de las ofertas con base en los diferentes parámetros técnicos establecidos en el presente documento y calificará si **CUMPLE** o **NO CUMPLE** técnicamente, respecto de los requerimientos obligatorios y calificará los requerimientos deseables de acuerdo con lo definido en el presente documento específicamente en el puntaje técnico

**EL OFERENTE DEBE** Incluir en las credenciales el portafolio de clientes actuales (con contratos vigentes al momento de la presentación de la oferta) y especificar si ha habido en algún momento del tiempo manejo de clientes de la categoría de telecomunicaciones en Colombia.

**EL OFERENTE DEBE** cumplir con una experiencia mínima y certificarla teniendo en cuenta lo indicado en el numeral 3.7.2.

### **3.7.6.1 PONDERACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS**

La calificación técnica de las ofertas tendrá un peso de 20% y la económica un peso de 80% del total de la evaluación de oferta.

La ponderación técnica está compuesta por un puntaje técnico máximo de doscientos (200) puntos asignados de la siguiente forma:

#### **Presentación de Caso de Éxito del Oferente (200 Puntos).**

El **OFERENTE** seleccionará una campaña implementada digitalmente de éxito, lanzadas al mercado en los dos (2) últimos años.

El **OFERENTE** presentará el objetivo de la campaña en términos de comunicación digital y resultados digitales esperados, la estrategia de la campaña, la ejecución de la misma con su plan de medios digitales e inversión realizada, las métricas y resultados obtenidos por la misma.

Cada **OFERENTE** tendrá treinta (30) minutos para presentar su caso.

Con base en la presentación, el equipo de evaluación técnica conformado por VP Comercial y masivo, Gerente de mercadeo, Director de Mercadeo Masivo, Director de Mercadeo Negocios, Profesional especializado Digital, Profesional especializado Publicidad y Lider de publicidad, este equipo ETB podrá asignar una calificación al contenido de la presentación y a los resultados obtenidos para el cliente y la marca, que irá entre cero (0) y doscientos (200), según los siguientes criterios:



VARIABLE	ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO POR VARIABLE
Estrategia de la campaña y medios digitales utilizados	1 punto insuficiente 25 puntos aceptable 55 puntos excelente	55 puntos
Formatos y objetivos aplicados a los anuncios digitales	1 punto insuficiente 20 puntos aceptable 40 puntos excelente	40 puntos
Presupuesto de la campaña (Inversión) y su optimización. Certificado por el cliente	1 punto insuficiente 20 puntos aceptable 40 puntos excelente	40 puntos
Resultados la campaña. Certificado por el cliente.	1 punto insuficiente 35 puntos aceptable 65 puntos excelente	65 puntos
<b>TOTAL</b>		<b>200 PUNTOS</b>

Se debe adjuntar con la oferta un anexo donde se especifique los puntos de las “variables” de la anterior tabla de evaluación, donde en especial se enfoque en la optimización del presupuesto y en los resultados obtenidos en tal(es) campaña/; dichas certificaciones deben venir firmadas por el representante legal o supervisor del contrato de la empresa contratante (Cliente).

La calificación de los miembros será promediada aritméticamente para cada propuesta.

### 3.7.7. ACTIVIDADES POR DEMANDA Y/O SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

**ETB** podrá solicitar durante la ejecución del contrato de manera excepcional, servicios adicionales y propuestas puntuales, así como el desarrollo de proyectos especiales de acuerdo a las necesidades del negocio, de su estrategia comercial y del comportamiento o nuevos desarrollos en materia digital que se ofrezcan en el mercado, cuyo precio no esté pactado en el tarifario del contrato. Para este proceso el supervisor designado por parte de **ETB** solicitará al **PROVEEDOR** la cotización del respectivo proyecto, y verificará que los mismos se encuentren dentro de valores de mercado, si para dicho servicio hay más proveedores que lo ofrezcan, sin embargo podrán ser propuestas por desarrollos o formatos exclusivos de un tipo de medio o vehículo, los cuales no requerirán validación de más precios en el mercado, al considerarse como servicios de exclusividad de dicho medio o proveedor.



El supervisor del contrato por parte de **ETB** someterá a aprobación del facultado para contratar, quien los aprobará o determinará en caso de no llegarse a un acuerdo con el proveedor. Estos servicios adicionales o complementarios pueden ser entre otros:

- i. Compra de pauta en formatos, vehículos o plataformas diferentes a las cotizadas en el anexo financiero es del presente proceso, las cuales se requieran por necesidades específicas de ETB o porque son desarrollos nuevos que puede ofrecer el mercado de la comunicación digital y sean favorables para las estrategias de comunicación comercial de ETB.
- ii. Apoyo de las estrategias digitales con influenciadores, a través de sus redes sociales y demás plataformas.
- iii. Compra de material para ser usado en la implementación de las diferentes estrategias digitales, como pueden ser fotos, videos e imágenes.

### **3.8. GRUPO 2: SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO WEB Y APPS, Y REDES SOCIALES**

ETB requiere contratar los servicios de diseño, desarrollo, administración, operación, soporte y mantenimiento web y apps, y redes sociales, de conformidad con el presente documento y el Manual de contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página web de ETB [www.etb.com](http://www.etb.com).

#### **3.8.1. ALCANCE**

- Diseñar, desarrollar, administrar, operar y soportar todos los sitios web, apps y sus contenidos, que soportan la comunidad de ETB en cada uno de sus segmentos corporativos y líneas de negocio, incluyendo los sitios responsivos para los diferentes dispositivos móviles
- Aplicación de las campañas virtuales que genere ETB o cualquiera de sus proveedores en los sitios WEB y redes sociales
- Actividades de posicionamiento en buscadores (SEO/SEM)
- Generación de tácticas para evolución a nuevas plataformas o herramientas multimedia acordes a la evolución del medio digital y móvil.

#### **3.8.2. EXPERIENCIA**

**EL OFERENTE DEBE** presentar un mínimo de 3 (tres) y un máximo de 6 (seis) certificaciones, de contratos ejecutados y/o en ejecución (mínimo 50% ejecutado) desde el año 2.014, en las cuales acredite:





- i. Experiencia mínima de 4 años a partir del año 2.014, en Administración, diseño, desarrollo, mantenimiento, operación, soporte de sitios web, creación de campañas en medios digitales, redes sociales.
- ii. Sumen un valor ejecutado igual o superior a los \$2.000.000.000 de pesos m/cte,
- iii. Conocimiento del **PROVEEDOR** en el manejo de herramientas colaborativas WCM de diferentes fabricantes como Oracle o IBM, otros; Conocimiento, utilización y aplicación de plataformas Microsoft / Windows Server / SQL Server, HTML5 / Visual Studio / Dreamweaver / Flash / PHP / Cold Fushion / SQL / MySQL / Windows Media / Rich Media / Ajax, entre otros.
- iv. **EL OFERENTE DEBE** certificar conocimiento en Gestión y Administración de Servidores / Infraestructura / Seguridad de Software estándar en el mercado.

**Se considerará válida únicamente la experiencia de contratos suscritos a partir del 1 de enero de 2014 y en adelante.**

**Las certificaciones presentadas en moneda extranjera, se convertirán a la tasa de cambio del día de la fecha de firma del contrato certificado.**

**En caso de consorcios o uniones temporales, las certificaciones de experiencia requeridas pueden ser aportadas por uno solo de los miembros.**

**Las certificaciones de experiencia deben reunir los siguientes requisitos para ser tenidas en cuenta:**

- **Nombre o razón social del contratante.**
- **Nombre o razón social del contratista.**
- **Fecha de iniciación del contrato (día/mes/año).**
- **Fecha de terminación del contrato (día/mes/año).**
- **Objeto del contrato.**
- **Valor final del contrato.**
- **Firmada por el representante legal del cliente o la persona autorizada**
- Si el contrato se encuentra en ejecución, se debe tener el porcentaje de ejecución

### **3.8.3. ANTECEDENTES**

**ETB** como Proveedor de servicios de Redes y Comunicaciones, está desarrollando continuamente su comunidad virtual, la cual le permite tener presencia permanente en Internet y otros medios como Redes Sociales, entre otros, para la difusión del portafolio de servicios y productos, por medio de actividades de interacción con sus clientes. Dentro de estas actividades **ETB** ha obtenido reconocimiento nacional contribuyendo a la reputación de



la marca con altos estándares en la presencia digital y en las actividades de la adquisición y fidelización de clientes.

**ETB** actualmente cuenta con un portafolio de amplios servicios de telecomunicaciones para los segmentos de hogares, personas, negocios, empresas y gobierno. Para mayor detalle de este portafolio se sugiere consultar la página [www.etb.com](http://www.etb.com), ya que todos estos servicios y segmentos están comprendidos dentro de lo descrito en el objeto de la presente invitación

### **3.8.3.1. ETB.COM**

Sitio principal y convergente de **ETB**, de uso principalmente comercial, en el cual se presenta el portafolio de productos y servicios, se integran las diferentes transacciones comerciales y es el punto de atención virtual para realizar ventas o gestión post-venta, atención a clientes, recepción de PQR y fidelización de clientes.

Este sitio web ha sido construido a nivel de aplicación con lenguajes de programación de alto nivel como son ASP C# y ASP.NET C#, apoyado con tecnología JQuery, HTML5, RichMedia, JavaScrip, Ajax, comercialmente soportado en add\_server (que se constituye en la fuente primordial de publicidad en formatos AIU).

El sitio cuenta con un (1) servidor de producción y un (1) servidor de pruebas y desarrollo, ambos de alta disponibilidad alojados en el datacenter Centro de **ETB** (**ETB** se reserva el derecho a cambiar la ubicación de los servidores, garantizando la disponibilidad de los mismos), debidamente configurados con Frame Work 2.0, 3.5 y 4.0, escalables, con acceso FTP y escritorio remoto debidamente controlados y auditados, gestión permanente sobre aplicaciones y Sistema Operativo. A nivel de DB se tienen dos (2) servidores de Base de Datos en Cluster con Motor SQLServer 2008 y Servidor de Aplicaciones IIS. El almacenamiento de datos se realiza con un Filestore dedicado para los requerimientos del sitio.

Los servidores de Desarrollo/Pruebas y Productivo tienen comunicación por medio de una interfaz back\_end para facilitar la comunicación e interacción. Cada sitio cuenta con conexión a los sistemas de pago Online disponibles para cada tipo de transacción, mediante WS protegidos con protocolos seguros (HTTPS).

Contiene la oferta comercial de **ETB** en cada uno de sus segmentos y líneas de negocio, más la información corporativa relevante para la comunidad en general, la cual **EL PROVEEDOR DEBE** mantener actualizada y realizar las modificaciones que **ETB REQUIERA** en el desarrollo del contrato que pueda derivarse del presente proceso. Por lo tanto, está dividido en Segmentos y canales de atención cuyo contenido se subdivide en:



- Acceso a la información de las líneas de negocio para cada uno de los segmentos de **ETB** así:
  - Home → [etb.com](http://etb.com)
  - Hogares → [etb.com/Hogares](http://etb.com/Hogares)
  - Negocios → [etb.com/Negocios](http://etb.com/Negocios)
  - Empresas → [etb.com/Empresas](http://etb.com/Empresas)
  - Móviles → [etb.com/Moviles](http://etb.com/Moviles)
  
- Acceso directo a canales virtuales de atención
  - Chat Ventas y Atención
  - Zona de Experiencia al Cliente - ZEC
  - Medidor de velocidad
  - Tarifador
  - Facebook
  - Twitter
  
- Acceso a servicios de valor agregado
  
- Sitio Corporativo ([www.etb.com/Corporativo](http://www.etb.com/Corporativo)): información corporativa de ETB, contiene información relevante de la historia, propósito, visión, misión, objetivos, estructura organizacional y sitios asociados como Inversionistas, Sostenibilidad y Gobierno, Abastecimiento y Proveedores, Comunicaciones, entre otros
  
- Otras landings de apoyo a las campañas comerciales.

Este sitio web tiene la capacidad y responsabilidad de mantener la viralidad de la oferta promocional y noticias de lanzamientos, nuevos eventos que realiza la compañía, y toda la información que ETB requiere publicar en informar en todos sus niveles y segmentos.

Para cada línea de negocio en su respectivo segmento se tiene una estructura definida con la información comercial distribuida así, y sin limitarse a esta:

- Descripción
- Beneficios
- Tarifas
- Requisitos
- Cobertura
- Políticas
- Términos legales

La información de cada producto puede estar apoyada en minisitios o landings de lanzamiento o que apalancan el desarrollo comercial de una nueva estrategia de difusión grafica o de contenido.



Algunas secciones del sitio comercial para los productos y servicios Móviles de **ETB** están soportadas en la plataforma ORACLE SITES - PORTALS, para lo cual **EL PROVEEDOR DEBE** administrar y actualizar los contenidos por medio de esta plataforma. Actualmente **ETB** está realizando toda la migración de estos contenidos a HTML5 en .net C# para tener mayor flexibilidad.

### 3.8.3.2. MI ETB

MI ETB tienen el propósito de fortalecer los canales de comunicación virtual y apoyar la autoatención – autogestión de los clientes, y suplir los requerimientos regulatorios. Este canal se caracteriza por su alta disponibilidad, agilidad y comodidad con la que los clientes pueden realizar solicitudes de Compra, trámites, radicación y seguimiento de PQR, verificación de factura, pagos, configuración y consulta de servicios asociados a los productos contratados, recargas, entre otros, contribuyendo a generar valor y calidad de servicio, las cuales no se limitan a lo que está actualmente publicado. Este sitio actualmente es administrado y soportado por el área TI de **ETB** en su core básico, por lo tanto **EL PROVEEDOR DEBE** apoyar en todas las tareas de actualización, diseño e integración de nuevas autoatenciones sobre este sitio, y garantizar que las integraciones desde cualquier punto del portal hacia MI ETB funcione adecuadamente y lo requerido por **ETB**.

Entre las funcionalidades actuales de MI ETB se tiene:

- Consulta de servicios y/o productos contratados
- Activar/Desactivar y/o modificar/configurar servicios suplementarios asociados a los planes y servicios adquiridos por el cliente.
- Comprar servicios adicionales (Antivirus, filtrado contenido, HBO GO, HOT GO, AGILE, etc), OTT, PPV, Contenido Premium en internet, compra de Películas, otros.
- Interponer peticiones, quejas y/o recursos.
- Consulta estado de peticiones, quejas y/o recursos.
- Consultar estado de un CUN.
- Consultar y pagar la factura de servicios.
- Activar SIM
- Inscripción o revocación de inscripción a factura virtual para envío por correo electrónico en PDF, con la discriminación de factura sencilla y/o detallada
- Gestión Datos Personales: Modificar/actualizar los datos personales con mecanismos de seguridad que garanticen el nivel de privacidad en cada caso de uso (por ejemplo, introducir captchas u otros).
- Descarga de duplicado de factura de los seis (6) últimos meses.
- Recargas
- Consulta de recursos disponibles
- Cambio de clave y/o el SSID de la red WiFi para los clientes con servicio de Internet Fijo.



**Back Operativo MI ETB:** Permite el acceso de los asesores de la operación de Experiencia al Cliente que realizan la gestión de las solicitudes registradas por los clientes desde el formulario de PQR.

### 3.8.3.3. Eservices

Es el centro de servicio empresarial virtual que permite a los clientes del segmento Empresas y Gobierno realizar consultas relacionadas con PQR, Facturación, Tráficos y en general la administración de los servicios contratados con **ETB** en cada una de sus líneas de negocio, las cuales no se limitan a lo que está actualmente publicado y **EL PROVEEDOR DEBE** gestionar e implementar las nuevas funcionalidades y/o modificar las existentes de acuerdo a lo que ETB requiera en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

- Formulario para interponer peticiones, quejas y/o recursos.
- Consulta estado de peticiones, quejas y/o recursos.
- Solicitar soporte en ventas, tramites o de servicio técnico.
- Consultar estado de un CUN.
- Consultar y pagar la factura de servicios.
- Consulta de las siguientes mediciones y/o gestiones:
  - Telefonía Local
    - Consulta de Mediciones de tráfico de Voz (PBX, E1's, RDSI)
    - Solicitud de Mediciones de tráfico
  - Larga distancia
    - Consulta de trafico cursado de LD y líneas 018000 / 01900
  - Internet
    - Acceso a Seguridad en la Nube SAAS
  - Conectividad
    - Acceso a MRTG
    - Acceso a Gestión Unificada
  - Data Center
    - Consulta Log´s Data center
    - Acceso a informes de Vulnerabilidades
- Consulta de informes y tiquetes
- Acceso a plataforma Entuity
- Información de Asesor Comercial asignado
- Descarga de factura en PDF de servicios de Voz, Datos e Internet
- Histórico de Facturas para su visualización correspondientes a los seis (6) últimos meses.
- Consulta facturación detallada (PDF o CSV)
- Consulta de Archivos V, L y FD mensual, con históricos de los últimos 6 meses

Cuenta con un sitio back de administración que permite:



- Administración de claves de acceso de usuarios a MI ETB: cambio, recordación, restauración. Eso debe enviar correo automático al cliente con la información de la acción realizada.
- Creación de usuarios de front y back
- Administración de usuarios y perfiles de acceso al back
- Gestión de registros para activación/desactivación de Factura Virtual
- Reportes de gestión de cambios de clave y/o SSID de la red WiFi
- Reportes de PQR
- Reporte de pagos de factura por medios virtuales
- Administración para incluir y excluir cuentas de facturación a un cliente
- Cargue de informes y reportes a clientes

**EL PROVEEDOR DEBE** garantizar la actualización de los diferentes módulos, de acuerdo a los datos y bases que entregue **ETB** para que estén disponibles para las consultas de los clientes.

#### 3.8.3.4. TRÁFICO

Como referente se entregan las cifras de tráfico obtenidas desde 2014 y hasta el 31 de diciembre de 2018 para etb.com y etb.co:

Sitio	Año	Sesiones /visitas	Visitantes únicos	Páginas vistas
etb.com	2014	3.905.037	1.953.987	11.920.560
	2015	4.435.150	2.338.303	13.154.610
	2016	3.576.791	2.123.918	5.731.404
	2017	7.733.299	3.137.628	21.269.241
	2018	17.350.088	6.130.239	45.020.293
etb.co	2015	2.911.258	839.295	9.164.109
	2016	12.496.532	3.488.354	34.315.501
	2017	5.213.551	2.074.070	11.593.628
	2018	2.104.750	1.465.815	3.456.830

#### 3.8.3.5. OTROS SITIOS

ETB cuenta con 4 sitios principales mencionados en los numerales 3.8.3.1, 3.8.3.2 y 3.8.3.3 y cubren 80% del ecosistema digital de **ETB**, adicionalmente se tienen sitios y landings complementarios que apoyan la operación comercial y de experiencial cliente.



### 3.8.3.6. REDES SOCIALES

Actualmente **ETB** maneja las siguientes cuentas en las diferentes redes sociales:

#### **Facebook: ETB.Colombia**

Cuenta para adquisición, fidelización, atención de PQR e información comercial de **ETB**, gestión de las solicitudes mejorando la experiencia de atención a clientes, permitiendo incrementar el valor de la compañía, generar una promesa de valor cumplible y fidelización de clientes

#### **Twitter: @ETBsoluciones**

Perfil para atención de clientes y PQR, apoya la estrategia comercial y de fidelización sin ser foco o eje central.

#### **Twitter: @ETB**

Cuenta Corporativa de **ETB**, enfocada a la generación de información relevante de la compañía.

#### **Instagram: @ETB**

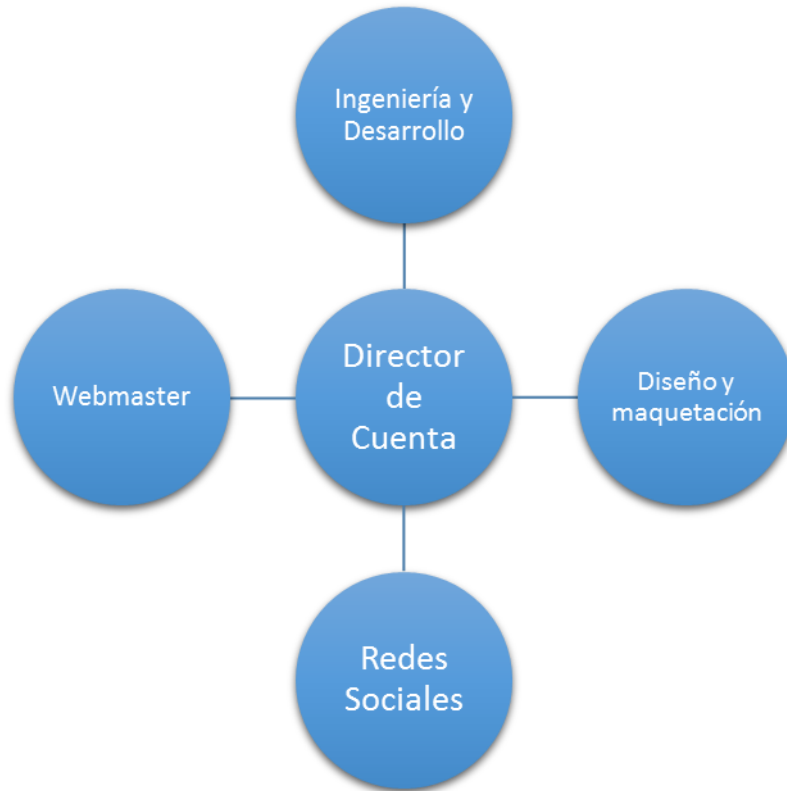
Perfil de generación de contenido corporativo y de compañía, como apoyo a la gestión de la cuenta @ETB de Twitter.

#### **Blog: blog.etb.co**

Blog con artículos de apoyo a los contenidos publicados en las diferentes cuentas de redes sociales, acorde a la temática de cada parrilla.

### 3.8.3.7. RECURSOS

Actualmente para el desarrollo de los servicios solicitados en los requerimientos técnicos del Grupo 2 se tiene la siguiente estructura:



ROL	PERFIL
Director de Cuenta	Profesional con alta capacidad de liderazgo, manejo y control de operaciones, gestión de recursos, generación de informes y habilidades de comunicación. Experiencia y conocimientos en desarrollo de software informático, diseño web, arquitectura informática y gestión de proyectos; con experiencia mínima de 3 años en el rol, y manejo y control de equipos de trabajo.
Diseñador / Maquetador	Profesional con experiencia para el manejo de paquetes de diseño gráfico como Adobe, excelente calidad gráfica, altos conocimientos en maquetación HTML, HTML5, CSS y javascript, que tenga alto conocimiento en nuevas tecnologías y tendencias, mínimo 3 años de experiencia en la parte digital y en la creación de portales de alto tráfico.
Ingeniero / Desarrollador	Profesional con altas capacidades para el trabajo en equipo, capacidad de investigación y solución a corto plazo, manejo de herramientas como Visual Studio, SQL Server, DevExpress, Oracle, IIS, CMS. Experto en desarrollo web en C#. ASP.Net, PHP y lenguajes de programación de apps móviles. Experiencia mínima de 3 años en desarrollo de portales web y aplicaciones móviles.





Webmaster	Profesional con alta capacidad para el manejo de herramientas de código abierto, administración de contenidos web, manejo de IIS, Apache, CMS, base de datos SQL y Oracle, javascript. Experiencia mínima de 3 años en la administración de portales y gestión de contenidos para portales de alto tráfico.
Social media	Profesional con alta capacidad para la administración de redes sociales, generación de estrategias, con mínimo 3 años de experiencia en la administración, gestión y estrategia en redes sociales.

### 3.8.4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS:

- 3.8.4.1. Servicios y actividades de administración, operación, soporte y mantenimiento
- 3.8.4.2. Servicios y actividades de diseño y desarrollo web y app
- 3.8.4.3. Administración redes sociales ETB

#### 3.8.4.1. SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN,

##### SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Para la adecuada administración, operación, soporte y mantenimiento de los sitios digitales web, apps móviles y otros (actuales y futuros), **ETB** requiere:

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar las actualizaciones de contenidos que **ETB** requiera en cada uno de los sitios web y apps actuales y futuros. Estas actualizaciones se deben realizar directamente sobre el HTML de cada página y/o en la herramienta colaborativa WCM de la Suite de ORACLE compuesta por ORACLE SITES, ORACLE PORTALS Y ORACLE CONTENT, o en la que **ETB** disponga para este fin.
- ii. **EL PROVEEDOR DEBE** garantizar la integración de los sitios web y apps internos y externos de **ETB** a través de Servicios WEB, Librerías (DLL), integración de bases de datos SQL, Oracle y mysql mediante DBlink's.
- iii. **EL PROVEEDOR DEBE** implementar normas y estándares nacionales o internacionales en la planeación de los proyectos web y apps, para garantizar la usabilidad, navegación, entre otros, aplicando las mejores prácticas del mercado.
- iv. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la marcación y gestionar los sitios con herramientas analíticas de tráfico, tales como Google Analytics o similares, ya sean de uso libre o propias del **PROVEEDOR**. En todo caso, ETB puede solicitar al **PROVEEDOR** se



realice la marcación con herramientas específicas que adquiera directamente, para garantizar una medición adecuada de todos los sitios web y apps.

- v. **EL PROVEEDOR DEBE** administrar las bases de datos actuales y futuras resultantes de las actividades y campañas en los diferentes medios digitales (sitios web, apps, redes sociales, otros) para uso posterior en campañas, de tal forma que se puedan consultar en cualquier momento por **ETB** obteniendo listados por variables. Las bases de datos deben ser entregadas a **ETB** de forma mensual (formato xls y csv) al supervisor del contrato.
- vi. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar una gestión eficiente de optimización en buscadores (SEO), PPC, entre otros.
- vii. **EL PROVEEDOR DEBE** dar soporte a las transmisiones en vivo vía streaming de eventos de **ETB** y aliados a través de sus sitios web y redes sociales.
- viii. **ETB** cuenta con una APP la cual actualmente es administrada y soportada directamente por el área de IT de **ETB**, y actualmente está fuera del alcance de este contrato. En el caso de desarrollos e integraciones de APP futuros se incluirán dentro del alcance de este numeral.
- ix. **EL PROVEEDOR DEBE** incorporar la optimización para las últimas versiones de navegadores en todos los sitios web y apps de **ETB**.

Adicionalmente, y para garantizar el correcto desempeño, funcionamiento, actualización y disponibilidad de los sitios web y apps de ETB:

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la conexión a través de VPNs y accesos similares a los diferentes servidores dispuestos por **ETB** para realizar la administración, operación, actualización, soporte y mantenimiento de los sitios web y apps (desarrollados por sí mismo o entregados por un tercero bajo políticas establecidas para ello) a través de una matriz de sitios, enlaces, entre otros, con su respectiva operación, soporte y mantenimiento acordada con el supervisor designado al contrato y revisada de forma quincenal.
- ii. **EL PROVEEDOR DEBE** garantizar la correcta implementación y actualización, acorde a las indicaciones de **ETB**, de todos los sitios, zonas y enlaces que se requieran para dar cumplimiento a la regulación vigente en Colombia y a sus futuras modificaciones o nuevas directrices, por los cuales se regulan los operadores de telecomunicaciones.
- iii. **EL PROVEEDOR DEBE** entregar de manera mensual un backup o respaldo de todos los sitios soportados y medios desarrollados, puestos o no en producción, en el cual



debe incluirse: Código fuente, manuales de uso, manual técnico, diagramas de flujo de proceso y diagramas de interacción. Este backup o respaldo debe tenerse a disposición de ETB ante cualquier eventual requerimiento o por solicitud, en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles.

- iv. **EL PROVEEDOR DEBE** medir y gestionar con frecuencia semanal los tiempos de carga de los sitios web actuales y futuros de **ETB** con el fin de generar acciones para mejorar el desempeño en diferentes navegadores y su ranking en buscadores.
- v. **EL PROVEEDOR DEBE** coordinar con el supervisor designado al contrato las ventanas de mantenimiento requeridas para el correcto funcionamiento de los sitios y se genere la comunicación necesaria para informar al usuario lo pertinente a dichas ventas.
- vi. **EL PROVEEDOR DEBE** garantizar la protección y administración adecuada de los recursos físicos (servidores, etc.) asignados por **ETB** para alojar los sitios web y apps.
- vii. **EL PROVEEDOR DEBE** definir una parrilla base de recursos que dispondrá de manera exclusiva para la prestación de los servicios objeto del contrato para la administración, operación, soporte y mantenimiento de los sitios web y apps (actuales y futuros) de **ETB**.
- viii. **EL PROVEEDOR DEBE** entregar al supervisor del contrato un informe de gestión de todos los servicios y/o proyectos ejecutados mensualmente, este informe debe ser entregado en formato de presentación (Powerpoint o similar) y PDF, especificando como mínimo: nombre de servicio o proyecto, medio digital (sitio, ministio, campaña, red social, otro), recursos utilizados, cifras de resultados (páginas vistas, visitantes únicos, etc.) y sugerencias para mejorar el crecimiento y la reputación digital.
- ix. **EL PROVEEDOR DEBE** entregar al supervisor del contrato los informes de estadísticas de ingreso y uso de cada uno de los canales y medios digitales que administre, en los cuales se incluya, y sin limitarse a estos, visitas totales, páginas vistas, usuarios únicos, clicks banners-botones, promedio de tiempo en páginas, porcentaje de rebote. Estos reportes se deben tener disponibles que en el momento en que **ETB** los solicite y el **PROVEEDOR** deberá entregarlos en formato de presentación (Powerpoint o similar) y PDF en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir del momento de la solicitud. En todo caso, el proveedor deberá entregar un informe general en los primeros 5 días hábiles de cada mes, de los sitios principales sitios de **ETB**.
- x. **EL PROVEEDOR DEBE** entregar al supervisor del contrato los informes de estadísticas de publicaciones, alcance y efectividad de los contenidos de cada una de las cuentas de redes sociales que administre. Estos reportes se deben tener



disponibles que en el momento en que **ETB** los solicite y el **PROVEEDOR** deberá entregarlos en formato de presentación (Powerpoint o similar) y PDF en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir del momento de la solicitud. En todo caso, el proveedor deberá entregar un informe general en los primeros 5 días hábiles de cada mes, por cada una de las cuentas administradas **ETB**.

- xi. La primera etapa del contrato será de empalme entre el **PROVEEDOR** adjudicatario del contrato y el actual, la cual se realizará en un tiempo no menor a dos (2) semanas y hasta tres (3) semanas calendario al inicio del contrato, con el fin de dar continuidad a los proyectos en curso y no interferir en su desarrollo. Este empalme se debe realizar por medio de reuniones entre el **PROVEEDOR** actual, el **PROVEEDOR** que se adjudique para este contrato y el SUPERVISOR designado al contrato por parte de **ETB**, con el fin que se revise estado y funcionalidad de cada uno de los sitios existentes.

#### **3.8.4.2. SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE DISEÑO Y DESARROLLO WEB Y APPS**

Para cumplir con los servicios de diseño y desarrollo de los sitios digitales web, apps móviles y otros (actuales y futuros), ETB requiere:

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar actividades de diseño (corte y maquetación web) y desarrollo e integración, acorde con las necesidades de **ETB** para la creación, mantenimiento y soporte de sitios, mini sitios, piezas, páginas transaccionales, proyectos web o móviles (como aplicaciones para Smartphone o tabletas en las diferentes plataformas del mercado), u otros desarrollos actuales y futuros.
- ii. Todo desarrollo o diseño que el **PROVEEDOR** realice durante la ejecución del contrato son propiedad y de uso exclusivo por parte de **ETB**.
- iii. **EL PROVEEDOR DEBE** garantizar que el desarrollo de aplicaciones y sitios web y apps evolucionen en su ingeniería de software acorde al mercado tecnológico e innove los desarrollos actuales y futuros.
- iv. **EL PROVEEDOR DEBE** documentar cada diseño y/o desarrollo, incluyendo como mínimo y sin limitarse a estos: casos de uso y cronograma. Así como, piezas gráficas y lineamientos especificados en la reunión de entendimiento con el área usuaria interna de ETB que radica el requerimiento.
- v. **EL OFERENTE DEBE**, en cada desarrollo, hacer uso de protocolos seguros tradicionales y estándar de la industria, confirmación de caracteres, entre otros, y en general las mejores prácticas que garanticen la mayor seguridad e integridad de datos en cada uno de los sitios web y apps.



- vi. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** diseñe y desarrolle juegos online en formatos flash e integración con otros juegos como MMORPG.
- vii. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** realice acta de entrega a satisfacción en la fecha acordada previamente, manual de usuario, carpeta del diseño y desarrollo con la documentación (brief, casos, etc.) impresa y en CD, al momento de la entrega con el área usuaria.
- viii. **ETB REQUIERE** que el **PROVEEDOR** disponga para la ejecución del contrato una parrilla base de recursos exclusivos para el diseño requeridos en la creación, mantenimiento y soporte de sitios, mini sitios, piezas, páginas transaccionales, proyectos web o aplicaciones móviles, u otros desarrollos actuales y futuros.
- ix. Sitio en el cual se tiene el compendio de preguntas-respuesta frecuentes enfocada a agilizar la auto-atención de clientes y la solución de primera mano de dudas e inquietudes más comunes entre nuestros clientes, está publicada bajo ORACLE RIGHT NOW. **EL PROVEEDOR DEBE** hacer las actualizaciones de la información contenida en la base de conocimiento de acuerdo a los cambios que se tengan en la compañía y al dinamismo del negocio y de los planes y servicios que ofrece **ETB**.

#### **3.8.4.3. ADMINISTRACIÓN REDES SOCIALES ETB**

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** implementar la estrategia de contenidos de las diferentes cuentas de redes sociales.
- ii. **EL PROVEEDOR DEBE**, por medio de la herramienta colaborativa de ORACLE RightNow y ORACLE SRM, realizar las tareas de publicación, actualización, soporte y mantenimiento de las diferentes redes sociales.
- iii. **EL PROVEEDOR DEBE** definir los ejes temáticos de contenidos para cada red social.
- iv. **EL PROVEEDOR DEBE** generar la parrilla semanal de posts de las diferentes cuentas de la compañía alineados con los contenidos y estrategias entregados y requeridos por las áreas de Mercadeo y publicidad y de cualquier otra área interna que requiera apoyo en sus estrategias.
- v. **EL PROVEEDOR DEBE** administrar los contenidos de cada una de las cuentas de las redes sociales que maneja ETB, por medio de ORACLE SRM, y realizar seguimiento, monitoreo y escucha en general.



- vi. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar seguimiento a métricas de cada red social (Engagement, Seguidores, Reacciones), para lo cual el **PROVEEDOR** debe entregar mensualmente un informe de estadísticas de publicaciones, alcance y efectividad de los contenidos de cada una de las cuentas de redes sociales que administre. Estos reportes se deben tener disponibles que en el momento en que **ETB** los solicite y el **PROVEEDOR** deberá entregarlos en formato de presentación (Powerpoint o similar) y PDF en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir del momento de la solicitud. En todo caso, el proveedor deberá entregar un informe general en los primeros 5 días hábiles de cada mes, por cada una de las cuentas administradas **ETB**.
- vii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar seguimiento a las interacciones de los clientes en cada una de las redes sociales para identificar problemas recurrentes en la compañía y relación con los clientes, generando un informe semanal de las tipologías y tendencias identificadas.
- viii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la construcción filtros de escucha alrededor de **ETB** aplicados en el SRM Oracle.
- ix. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la redacción de artículos para el blog de **ETB** (mínimo 3 semanales) los cuales sirvan como apoyo a los contenidos de las parrillas de publicaciones en las redes sociales.

### 3.8.5. INFRAESTRUCTURA Y DISPONIBILIDAD

**ETB** suministra los recursos tecnológicos y la infraestructura técnica requerida para el correcto funcionamiento de los diferentes sitios web y las aplicaciones requeridas. Se tiene disponible hosting de las aplicaciones WEB, espacio físico y Administración de la Red LAN donde se encuentren alojados los servidores, acceso remoto a través de VPN a escritorio remoto de los servidores de aplicaciones y de bases de datos, Certificados digitales, Firmas Digitales, Acceso al Directorio Activo y Soporte de 1 Nivel para temas inherentes a infraestructura o Red, se podrá utilizar dicha infraestructura solo para fines de la prestación de los servicios contratados en términos y condiciones.

**ETB** permitirá el acceso a la infraestructura de manera remota mediante una VPN (Virtual Private Network) y cuenta con personal calificado de apoyo a cualquier situación que se presente en el Datacenter donde se encuentren ubicados los servidores dispuestos para el alojamiento de los sitios y aplicaciones web.

Para la administración completa de los sistemas actuales y las actividades de desarrollo, administración, soporte y operación de los sitios actuales y futuros, campañas, etc., **ETB** dispone los siguientes ambientes:



**Ambiente de Pruebas y Desarrollo:** tres (3) servidores de aplicación y uno (1) de base de datos con todas las conexiones necesarias para el grupo encargado de los evolutivos, de esta manera pueden desarrollar y probar todos los sistemas y subsistemas simulando un ambiente productivo, el paso a producción debe ser controlado y acordado con el supervisor del contrato y de ser requerido con las áreas usuarias internas de **ETB**, a fin de garantizar la disponibilidad de servicio y que las condiciones de seguridad se mantengan para no vulnerar la seguridad de la red corporativa de **ETB**. Los pasos a producción dependiendo del tipo de aplicación pueden hacerse en horarios offline o mediante la programación de ventanas de mantenimiento, siempre y cuando se haya acordado y programado por las partes.

**Ambiente de Producción:** tres (3) servidores de aplicación y dos (2) de base de datos donde se almacenan todas las aplicaciones productivas, de acceso controlado y monitoreado por sistemas de gestión. Todos los servidores cuentan con políticas de backup y alta disponibilidad para garantizar la estabilidad de los sitios, cuentan con Sistema Operativo Windows, Servidor de Aplicaciones ISS, Frame Work 2.0, 3.5 y 4.0 SP2, acceso controlado y supervisado hacia los sistemas internos de **ETB** y para conexión remota desde Internet.

De acuerdo a la infraestructura entregada para el soporte y alojamiento de los sitios web:

- i) **EL OFERENTE DEBE** garantizar que las actividades, servicios y aplicaciones desarrolladas y/o administradas, cumplan con los niveles de servicio necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y uso de la infraestructura descrita en este numeral.
- ii) **EL OFERENTE DEBE** garantizar el acceso controlado a la infraestructura desde cada una de las actividades desarrolladas en los servicios solicitados.
- iii) **EL OFERENTE DEBE** y será totalmente responsable por los cambios que sus colaboradores realicen sobre los sitios activos / inactivos y en caso de generar caídas de sistemas productivos a causa de la incorrecta manipulación se generen las actividades requeridas para solucionar las fallas o inconvenientes presentados de forma inmediata in importar el horario en que se presenten.

### **3.8.6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** garantizar una disponibilidad mínima del 99% en todos los sitios de la compañía, actuales y futuros, evaluado mensualmente con el promedio general acumulado de disponibilidad de todos los sitios productivos activos en el mes de medición; con el fin de garantizar su correcto funcionamiento



y operatividad, de no cumplirse se aplicará una penalización al pago del fee mensual de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>% DISPONIBILIDAD</b>	<b>VALOR PENALIZACIÓN</b>
<b>96% - 98,9%</b>	<b>1% del fee mensual del mes de incumplimiento</b>
<b>93% - 95.9%</b>	<b>2% del fee mensual del mes de incumplimiento</b>
<b>90% - 92.9%</b>	<b>3% del fee mensual del mes de incumplimiento</b>
<b>Menor al 90%</b>	<b>4% del fee mensual del mes de incumplimiento</b>

Se excluyen las fallas por indisponibilidad técnica de los servidores y bases de datos que sean atribuibles a ETB y efectivamente solucionadas por las áreas internas que garantizan su disponibilidad.

En todo caso, en el evento de cualquier tipo de interrupción o caída de cualquiera de los sitios web de la compañía, actuales y futuros, **EL PROVEEDOR DEBE** garantizar que en un lapso de tiempo no mayor a dos (2) horas se restablezca el sitio o servicio afectado y se dé solución a la falla.

- ii. **EL PROVEEDOR DEBE** dar soporte los 365 días del año a las fallas que se puedan presentar en cualquiera de los sitios web y apps de **ETB**. Para lo cual, en cualquier eventualidad de indisponibilidad o caída de los sitios, el **OFERENTE** debe realizar intervención inmediata y disponer de todos los recursos necesarios para que los sitios vuelvan a su operación normal.
- iii. Para cada una de las tareas derivadas de los servicios prestados derivados del contrato del Grupo 2, **EL PROVEEDOR** debe garantizar el cumplimiento de entrega de acuerdo a la siguiente tabla de clasificación de tareas por duración:

<b>TAREA</b>	<b>DURACIÓN</b>
TIPO 1A	Hasta 2 horas
TIPO 1B	2 horas a 1 día
TIPO 1C	Más de 1 día y hasta 3 días
TIPO 2	Más de 3 días y hasta 5 días
TIPO 3	Más de 5 días y hasta 10 días
TIPO 4	Más de 10 días y hasta 30 días
TIPO 5	Más de 30 días





El incumplimiento de los tiempos generara una penalización al pago del fee mensual de acuerdo a la siguiente tabla y a las formulas indicadas:

TIEMPO RETRASO	VALOR PENALIZACIÓN
Hasta 24 horas calendario	$\frac{\text{Cantidad de Horas de retraso} \times \text{Valor Hora Demanda Ingeniería}}{0,25}$
25 a 48 horas calendario	$\frac{\text{Cantidad de Horas de retraso} \times \text{Valor Hora Demanda Ingeniería}}{0,50}$
49 a 72 horas calendario	$\frac{\text{Cantidad de Horas de retraso} \times \text{Valor Hora Demanda Ingeniería}}{0,75}$
73 horas calendario en adelante	$\frac{\text{Cantidad de Horas de retraso} \times \text{Valor Hora Demanda Ingeniería}}{1}$

### 3.8.7. ACTIVIDADES POR DEMANDA Y/O SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Eventualmente, **ETB** puede solicitar al **PROVEEDOR** cotización de desarrollo, diseño y elaboración de proyectos los cuales son requeridos en tiempos especiales y que no se ajustan a los tiempos disponibles en la parrilla de trabajo y que por requerimiento del área usuaria se necesita en tiempos más ajustados. Para cumplir con esto, **EL PROVEEDOR DEBE** entregar la cotización en número de horas y cronograma de desarrollo del proyecto requerido y disponer de recursos adicionales y diferentes a los que se tienen para los proyectos de la parrilla general. De acuerdo a la evaluación que se realice por parte del supervisor asignado al contrato por **ETB** y el área usuaria, el supervisor del contrato los someterá a aprobación del facultado para contratar, quien los determinará en caso de no llegarse a un acuerdo con el proveedor y formalizará de acuerdo con lo previsto en el Manual de Contratación de **ETB**, dando aprobación a la cotización presentada con el cronograma y el valor para desarrollar el proyecto, el cual será el resultado de multiplicar las horas propuestas por el valor contractual pactado.

Para este fin, **EL OFERENTE DEBE** entregar con la oferta económica el valor discriminado por hora para los siguientes tipos de actividad a realizar en los mencionados proyectos:

- i. Hora por demanda Diseño
- ii. Hora por demanda Ingeniería



Solamente se incluirán mediante esta modalidad, actividades que no estén cubiertas en lo estipulado en las condiciones requeridas en los presentes términos técnicos y que se deban realizar por medio de la parrilla general de recursos del contrato a suscribir.

Una vez se acuerde entre las partes el cronograma de ejecución y el presupuesto, y se de autorización para iniciar con las labores requeridas, se aplicará una penalización por incumplimiento de acuerdo a la siguiente tabla y a las formulas indicadas:

<b>TIEMPO RETRASO</b>	<b>VALOR PENALIZACIÓN</b>
Hasta 24 horas calendario	-5% del valor del proyecto
25 a 48 horas calendario	-10% del valor del proyecto
49 a 72 horas calendario	-15% del valor del proyecto
73 horas calendario en adelante	-20% del valor del proyecto

### **3.8.8. EVALUACIÓN**

ETB evaluará cada una de las ofertas con base en los diferentes parámetros técnicos establecidos en el presente documento y calificará si **CUMPLE** o **NO CUMPLE** técnicamente.

### **3.8.9. GRUPO 3: ASESORÍA PARA EL REDISEÑO DE LA EXPERIENCIA DIGITAL END-TO-END (E2E)**

ETB requiere contratar los servicios de asesoría para el rediseño de la experiencia digital END-TO-END (E2E), de conformidad con el presente documento y el Manual de contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página web de ETB [www.etb.com](http://www.etb.com).

#### **3.8.10. ALCANCE**

Generar el análisis, estructuración y diseño UI y UX de la experiencia de auto-atención end-to-end (E2E) en los diferentes canales digitales para los servicios y productos de ETB.

#### **3.8.11. EXPERIENCIA**



**EL OFERENTE DEBE** presentar un mínimo de cuatro (4) y un máximo de 6 (seis) certificaciones, de contratos ejecutados y/o en ejecución (mínimo 50% ejecutado) desde el año 2.014, en las cuales acredite:

- i. Que a la fecha de la presentación de las ofertas sumen un valor ejecutado igual o superior a los \$300.000.000 de pesos m/cte, por contrato.
- ii. Experiencia en diseño de la experiencia digital de productos y servicios en general. Las certificaciones presentadas en moneda extranjera, se convertirán a la tasa de cambio del día de la fecha de firma del contrato certificado. Adicionalmente, debe diligenciar el formato ANEXO Experiencia.
- iii. Experiencia mínima de cuatro (4) años en diseño de la experiencia digital de productos y servicios en general, UX, UI, CX (Customer Journey).
- iv. Conocimiento en diseño de la experiencia digital de productos y servicios digitales masivos en por lo menos uno (1) de los siguientes sectores: Banca, Telecomunicaciones, Turismo, Seguros, eCommerce.

**EL OFERENTE DEBE** certificar que cuenta con estudios adicionales y comprobados en las áreas de UX, UI, CX, Métricas, tecnología, gestión de proyectos, habilidades de research (sicólogos, sociólogos o afines en humanidades), conocimiento del comportamiento del mercado colombiano en materia de e-commerce y de metodologías Ágiles / Scrum.

**Se considerará válida únicamente la experiencia de contratos suscritos a partir del 1 de enero de 2014 y en adelante.**

**Las certificaciones presentadas en moneda extranjera, se convertirán a la tasa de cambio del día de la fecha de firma del contrato certificado.**

**En caso de consorcios o uniones temporales, las certificaciones de experiencia requeridas pueden ser aportadas por uno solo de los miembros.**

**Las certificaciones de experiencia deben reunir los siguientes requisitos para ser tenidas en cuenta:**

- **Nombre o razón social del contratante.**
- **Nombre o razón social del contratista.**
- **Fecha de iniciación del contrato (día/mes/año).**
- **Fecha de terminación del contrato (día/mes/año).**
- **Objeto del contrato.**
- **Valor final del contrato.**
- **Firmada por el representante legal del cliente o la persona autorizada**
- Si el contrato se encuentra en ejecución, se debe tener el porcentaje de ejecución



### 3.8.12. SERVICIOS Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- i. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar análisis, estructuración y diseño UI y UX de la experiencia de auto-atención end-to-end (E2E) en los diferentes canales digitales para los siguiente servicios y productos de ETB:
  - Productos y/o Servicios Fijos en tecnología FTTX
  - Productos y/o Servicios Fijos en tecnología Cobre
  - Productos y/o Servicios Móviles
- ii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar el entendimiento de los deseos y necesidades del consumidor (actual o potencial) de los servicios de ETB.
- iii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar el entendimiento de la experiencia actual de compra digital de los productos definidos en el literal i. del numeral 3.9.3.
- iv. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la identificación de los dolores (“pains”) que tiene el cliente en la experiencia de auto-atención digital actual con los servicios y productos de **ETB**.
- v. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la identificación y generación de potenciales soluciones a los problemas identificados y generar ideas para llevar la experiencia de auto-atención digital a un nivel superior WOW.
- vi. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar el diseño de los “journey map to be” de la experiencia ideal que materializa la estrategia e incorpora las soluciones de mayor potencial y viabilidad identificadas en el literal v. del numeral 3.9.3.
- vii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la definición del plan de medición, definición de KPI’s y objetivos de conversión (portal web y/o app), basándose en los datos actuales, negocio y cliente.
- viii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar el entendimiento a profundidad del ecosistema tecnológico en el que se desarrollará (portal web y/o app) y de plataformas o implementaciones actuales o futuras, que soporten el nuevo producto. **EL OFERENTE DEBE** definir limitaciones y oportunidades tecnológicas.
- ix. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar el entendimiento a profundidad del contexto actual local y mundial en cuanto a experiencia digital de auto-atención general en modelos afines a **ETB** o similares (Benchmark).



- x. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar el diseño detallado de User Experience y User Interface (UX + UI) del canal digital (portal web y app) con el que se materializa la experiencia ideal descrita en los “journey map to be” que se generen en el literal vi. del numeral 3.9.3. y que deben incluir como mínimo y sin limitarse a esto:
- Estructura de la Arquitectura de información (UX) que defina la jerarquía de contenidos del producto digital.
  - Flujos de los procesos (UX) en el producto digital para el portal web.
  - Flujos de los procesos (UX) en el producto digital para la app.
  - Definición (UX) de wireframes y modelos estructurales del nuevo producto - plantillas para el portal web.
  - Definición (UX) de wireframes y modelos estructurales del nuevo producto – plantillas para la app.
  - Diseño del nuevo producto digital (UI) - plantillas de diseño para el portal web y generación de prototipo navegable (Invision).
  - Diseño del nuevo producto digital (UI) - plantillas de diseño para la app y generación de prototipo navegable (Invision).
  - Realización de pruebas de usuario para detectar ajustes e iteraciones en el diseño (UI).
  - Cierre de diseño, de acuerdo a los hallazgos en la interacción del prototipo (Invision) con los usuarios.
  - Generación de Guías de diseño (UI Kit) y guías de implementación (Interacción) del nuevo producto digital para el portal web y la app.
- xi. **EL PROVEEDOR DEBE** entregar un documento de historias de usuario detalladas para paso y conexión con el proyecto de desarrollo e implementación del portal web y la app.
- xii. **EL PROVEEDOR DEBE** entregar fichas de concepto descriptivas de los elementos de la experiencia TO BE complementarios al canal digital de auto-atención.
- xiii. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar la entrega de documentación completa del proyecto en cada una de sus fases y de acuerdo a cada uno de los literales detallados en el numeral 3.9, incluyendo y sin limitarse a estos: investigación, resultados, diseño, análisis, journey maps, wireframes, UI Kit, guías de implementación.
- xiv. El tiempo para la realización y desarrollo de los servicios y documentación requerida en el numeral 3.9, se debe definir entre el supervisor del contrato designado por **ETB** y el **PROVEEDOR** seleccionado, el cual no debe superar los seis (6) meses calendario. Entre ambas partes se debe definir un cronograma detallado de cada fase con sus respectivos hitos, recursos y entregables, en un periodo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha del acta de inicio.



- xv. **EL PROVEEDOR DEBE** realizar acompañamiento y asesoría a ETB en la implementación, desarrollo y construcción del diseño de la experiencia digital E2E que se derive de los servicios y asesoría prestada durante el desarrollo del contrato derivado del Grupo 3 por un periodo no menor a seis (6) meses, contados a partir de la entrega y aceptación de los entregables definidos.

### **3.8.13. EVALUACIÓN**

**ETB** evaluará cada una de las ofertas con base en los diferentes parámetros técnicos establecidos en el presente documento y calificará si **CUMPLE** o **NO CUMPLE** técnicamente.

### **3.8.14. SERVICIOS ADICIONALES**

Cuando se requiera incluir servicios no contemplados en el contrato, siempre que estén relacionados con el objeto del mismo, y en consecuencia sin precio pactado, el supervisor del contrato asignado por **ETB** solicitará al **PROVEEDOR** la cotización respectiva, y verificará que los mismos se encuentren dentro de los valores del mercado. El supervisor del contrato asignado por **ETB**, los someterá a aprobación del facultado para contratar, quien los determinará en caso de no llegarse a un acuerdo con el proveedor y formalizará de acuerdo con lo previsto en el Manual de Contratación de **ETB**.

**FIN DE DOCUMENTO**

