



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

➤ **INTERESADO N° 1**

**OBSERVACIONES**

Anexo técnico 1 – Grupo 1: Asesoría y Estrategia Digital numeral 3.7. EXPERIENCIA: se le solicita a la Entidad que el oferente debe de mostrar experiencia e idoneidad en contratos similares al del presente proceso de contratación, **con mínimo 2 y máximo 3 certificaciones de experiencia en contratos ejecutados y terminados a partir del 2017 y que sumados den un valor mayor o igual a \$4.000.000.000 antes de IVA.**

Esto garantiza mayor calidad en el servicio prestado, toda vez que el mercado digital cambia constantemente, asegurando contar con la debida experticia para el manejo del presupuesto y contenido del proyecto.

**Anexo técnico 1 – Grupo 1: Asesoría y Estrategia Digital página 8 numeral 2. “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 pautaado según los valores de esta”**

Aclarar el tipo de contrato que se llevaría a cabo en caso de adjudicar el proceso toda vez que en este numeral se menciona que la pauta se pagará como gasto reembolsable contra factura del medio pautaado. Lo anterior obedece a un contrato de mandato donde existe una intermediación y los impuestos y tributos que pertenecen a dicha pauta deben ser cargados a los medios finales y no a la agencia que realiza la intermediación. Para dar un ejemplo en el caso de Facebook ellos no facturan IVA, pero todas las agencias estamos en la obligación de facturar con IVA incluido, en este caso particular es imposible trasladarle el IVA al proveedor.

En otro ejemplo, si la entidad solicitará pauta en Youtube, nosotros como agencia les entregamos la factura del medio y ustedes como entidad al momento de hacer el pago descuentan los impuestos a los que haya lugar, lo cual genera un menor valor pagado y automáticamente es un desequilibrio financiero del contrato.

Por lo anterior, **se sugiere que el futuro contrato sea por prestación de servicios y que sea la agencia quien se encargue de darle manejo a todos los proveedores**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

sin ser necesario presentar al cliente las facturas emitidas entre la agencia y el proveedor.

En virtud de lo anterior, debe modificarse, entre otros, el Anexo Financiero No. 1, que establece un porcentaje de comisión sobre la inversión de pauta.

**RTA: La actividad definida en el numeral 3.7.1 viñeta (iii) “pauta publicitaria”, se encuentra contemplada como gasto reembolsable de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.8.1 forma de pago de los términos de referencia. Por lo anterior su manejo se realizará conforme a lo definido en los términos de referencia y las normas legales tributarias aplicables.**

Anexo técnico 1 – Grupo 1: Asesoría y Estrategia Digital numeral 6 TALENTO, 4.2 Perfil equipo humano digital cuenta ETB : Se solicita a la Entidad ampliar la experiencia laboral e incluir en la formación académica perfiles profesionales, quedando de la siguiente manera:

<b>Rol</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia Laboral</b>
Director (a) de cuenta Senior	1	Pregrado: Publicista Administrador de empresa, comunicador social o similares.  <b><u>Especialización en áreas gerenciales de la comunicación</u></b>	Experiencia mínima comprobada como director de cuenta <b>por 10 años</b> en agencia o sector publicitario en Digital preferiblemente en cuentas de telecomunicaciones o afines. Experiencia demostrada en estrategias de comunicación y/o



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

			estrategias de comunicación digital y/o manejo o aplicación de técnicas, SEM, SEO, SMM Y SMO. Para distintas plataformas p de analítica digital
Coordinador (a) de pauta Digital/planner	1	Pregrado: Publicista Administrador de empresa, comunicador social o similares. <b><u>Especialización en áreas de la comunicación</u></b>	Experiencia mínima comprobada de 5 años en implementación de campañas digitales, y que cuente con <b><u>todas</u></b> las certificaciones en: Google ads experto (Youtube, Search, Display) Facebook business.
Content Marketing	1	<b><u>Pregrado:</u></b> <b><u>Publicista</u></b> <b><u>Administrador de empresa,</u></b> <b><u>comunicador social</u></b> <b><u>y/o ingeniero de telecomunicaciones</u></b>  <b><u>Especialización en áreas de la comunicación</u></b>	Experiencia mínima comprobada de 5 años en generación posicionamiento y distribución de consumo para el fortalecimiento de una organización/marca y/o contec marketing enfocado



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

			en métricas y que cuente con <b>todas</b> las certificaciones en: Google ads experto (Youtube, Search, Display) Facebook business.
--	--	--	--

**RTA: Estos perfiles son un mínimo requerido, sin embargo depende del perfil que la agencia sugiera o considere dentro de su equipo para prestar los servicios con calidad solicitados del grupo 1.**

3. Se sugiere que la forma de pago sea dentro de los 30 días siguientes, contados a partir de la presentación de la factura con sus respectivos soportes.

**RTA: Se mantiene la forma de pago prevista en los términos de invitación.**

4. Agradecemos que, para verificación de la experiencia, se tenga en cuenta la solicitud del Registro Único de Proponentes RUP, donde se indique que las certificaciones presentadas están inscritas y que cuentan con los debidos códigos del clasificador de bienes y servicios.

**RTA: El registro en el RUP no es requerido por la parte técnica.**

5. Solicitamos a la Entidad que migre del grupo 2 al grupo 1 los siguiente:

- A. La administración de las redes sociales.
- B. Aplicación de las campañas de sitios web y redes sociales.
- C. Actividades de posicionamiento (SEO/SEM)



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

Toda vez que estos requisitos están más ligados al desarrollo del Anexo técnico 1 – Grupo 1: Asesoría y Estrategia Digital.

**RTA: Esto no lo vemos viable ya que corresponde a equipos diferentes dentro de las áreas de ETB, no es posible hacer este cambio.**

Grupo 2

- Para afinar el cálculo el servicio es necesario saber cuántos incidentes se presentan para la atención del servicio, por lo que respetuosamente se solicita información estimada de cuantos incidentes se presentan.

**RTA: incidentes por fallos en los sitios y atribuibles a las páginas web y desarrollos como tal, se presentan en un promedio de 2-3 semanales, esto depende del seguimiento y buena labor realizada por el rol de webmaster, el cual es el encargado de evitar que este tipo de incidencias se presenten.**

**➤ INTERESADO N° 2:**

**Pregunta 1: ¿Aparte de las páginas descritas en los Numerales 3.8.3.1, 3.8.3.2 y 3.8.3.3 hay más? ¿De ser así cuántas aproximadamente?**

**RTA: De acuerdo con el numeral 3.8.3.5 sí existen otros sitios. En la actualidad ETB cuenta con más de 150 páginas entre landing pages, portales, minisites, entre otros. En los términos técnicos se describen los principales pues son los que más atención y enfoque requerirán para EL PROVEEDOR. No obstante, se espera que EL PROVEEDOR esté en capacidad de dar soporte a todos los sitios actuales y futuros**

**Pregunta 2: Es posible que por favor nos aclaren ¿cuál es la diferencia entre Mi ETB Móviles**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

([https://autogestion.app.etb.co/ingreso?ReturnUrl=%2fhome\\_mietb](https://autogestion.app.etb.co/ingreso?ReturnUrl=%2fhome_mietb)) y MI ETB Fijo (<https://etb.com/mietb/>)?, ¿Son zonas de atención al cliente independientes, se tiene el mismo manejo de usuarios?

**RTA:** En este momento son dos portales diferentes, el objetivo de ambos es permitir la gestión transaccional de casos de servicio al usuario, captura de PQR, venta de servicios, acceso unificado a servicios de valor agregado como soporte multidispositivo,, compra de dispositivos móviles consulta y pago de factura, entre otros. El sitio MI ETB ([etb.com/mietb](https://etb.com/mietb/)) está desarrollado a la medida bajo .Net, y base de datos SQL Server 2012 Servicepack 1, tiene una fuerte integración con WS que permiten la consulta de facturas, el pago de las mismas, la administración de usuarios back, atención de casos, vinculación con operación interna de la compañía, plataforma personalizada de notificación por correo con soporte probatorio y un módulo general de reportes o listados de información.

Mi ETB Móviles, es una implementación diferente, también bajo .Net y base de datos SQL Server y es administrado en la actualidad por la Vicepresidencia de IT

En cuanto a al manejo de usuarios es independiente para cada proyecto.

Sin embargo, ETB se encuentra en proceso de unificación de estos dos portales para que sea uno solo y administrado por la Vicepresidencia de IT. El PROVEEDOR que preste los servicios del Grupo 2, debe administrar los accesos y servicios que se tengan desde el portal [etb.com](https://etb.com) y los accesos disponibles a este nuevo MI ETB.

**Pregunta 3:** ¿En qué portales tienen integración con otros sistemas, cuáles son esos sistemas y como hacen dicha integración?

**RTA:** En los portales de ETB se tienen diversas integraciones con otros sistemas internos, de aliados o de otros proveedores, por esta razón exponemos las más importantes, sin limitarse a estos:



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

- Integración con streaming de HBO
- Integración con servicio de autenticación de Huawei
- Integración con streaming de ESPN
- Integración con CRM Siebel para facturación
- Integración con REVCHAIN
- Integración MRTG (Multi Router Traffic Grapher)
- Integración con streaming de HOTGo (canales para adultos)
- Integración con la pataforma de TV para en la Guía de Programación para mostrar toda la información de programas y horarios de los canales ofrecidos por ETB
- Integración con servicios de Datacenter
- Integración con reportes de tráfico líneas 018000
- Integración con McAfee para la descargar del instalador y la licencia
- Servicio de autenticación SSO para terceros
- Integración con WS CUN Center
- Integración con el proveedor de facturación para la entrega de duplicados y facturas.
- Integración con Kioscos para la entrega tirillas de pago
- Integración con servicios de televisión para la venta de servicios adicionales de TV.

**Integración con CRM Salesforce**

**Pregunta 4: ¿Del total de páginas nos podrían por favor indicar cuáles son las de mayor volúmen de actualizaciones e indicar cuál es su recurrencia aproximada? ¿Qué tipo de cambios se generan?**

**RTA: La frecuencia de actualización es diaria, no a todas las páginas. Se hacen cambios de imagen, contenidos, ofertas, actualización de canales, estrenos, próximas ofertas, textos, banners, documentos, normatividad y regulación, entre otros. En promedio se hacen 30 actualizaciones al día de diferente complejidad, distribuidas principalmente entre las siguientes páginas, sin limitarse a estas:**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

- <https://etb.com>
- <https://etb.com/hogares/Fibra-Guia.aspx>
- <https://etb.com/negocios/Fibra-Guia.aspx>
- <https://etb.com.co/tyc/Home.aspx>
- <https://etb.com.co/guiadeconsulta/>
- <https://etb.com/corporativo/>
- <https://etb.com/indicadores>
- <https://etb.com/centrosexperiencia/>
- <https://etb.com/mietb>
- <https://etb.com/hogares/Planes-Trio.aspx>
- <https://etb.com/hogares/planes-duo.aspx>
- <https://etb.com/negocios/Planes-Trio.aspx>
- <https://etb.com/negocios/planes-duo.aspx>
- <https://etb.com/negocios/Planes-Duo-PBX.aspx>
- <https://etb.com/negocios/Planes-Trio-PBX.aspx>
- <https://etb.com/hogares/Fibra-Guia-Express.aspx>
- <https://etb.com/Negocios/Fibra-Guia-Express.aspx>
- <https://etb.com/hogares/Tradicional-Guia-Cucuta.aspx>
- <https://etb.com/Negocios/Negocios-Guia-Cucuta.aspx>
- <https://etb.com/corporativo/Abastecimiento>
- <https://etb.com/empresas/>
- <http://etbserver.etb.co/medidor/>
- [https://etb.com/pagos\\_lte/](https://etb.com/pagos_lte/)
- <https://etb.com/direcciones-fibra/>
- <https://etb.com/zonas-wifi-etb/>
- <https://etb.com/zonas-wifi-etb/cobertura/>

**Pregunta 5: ¿El mantenimiento de redes sociales descritas en el numeral 3.8.3.6 se limita a definir parrillas de contenidos y realizar posteos? o ¿también es necesario generar la estrategia y promover el crecimiento de las redes?**





**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**RTA:** Se espera que **EL PROVEEDOR** administre la publicación de contenidos en las cuentas de las redes sociales actuales y futuras, con el fin de buscar su posicionamiento y garantizar el crecimiento de las mismas. La generación de la estrategia viene dada por el alcance del Grupo 1 de este mismo proceso. En todo caso, **EL PROVEEDOR** debe estar en la capacidad de generar estrategias digitales para dar la correcta implementación de lo requerido en este numeral.

**Pregunta 6:** ¿Quién realiza el proceso de atención al cliente desde las redes sociales y cuál sería el rol del interesado en dicho proceso?

**RTA:** Si bien **ETB** cuenta con un equipo humano encargado de atender las solicitudes que ingresan por las distintas redes sociales, **EL PROVEEDOR** deberá estar en la capacidad de apoyar a **ETB** en la optimización de sus procesos y metas de atención a través de redes sociales, por lo cual se espera que pueda analizar, acompañar, capacitar y proponer acciones de mejora para el equipo humano y los objetivos propuestos por **ETB** en cuanto a la atención al cliente desde Social Media.

**Pregunta 7:** En el numeral 3.8.3.6 se describe el blog de **ETB**. ¿Los contenidos para publicar serán facilitada por **ETB**? ¿Cuántas publicaciones en promedio se realizan semanalmente?

**RTA:** **EL PROVEEDOR** debe estar en la capacidad de producir los contenidos escritos necesarios para mantener y dar soporte al blog y en general a las redes sociales y portales que hacen parte del ecosistema digital de la compañía. Se realizan entre 3 y 4 artículos semanales para el blog.

**Pregunta 8:** ¿**ETB** está dispuesto a realizar una migración de tecnología?

**RTA:** Toda migración tecnológica que sirva para mejorar la experiencia de nuestros clientes es viable, siempre y cuando esté alienada con las normas y



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

parámetros internos de la compañía y deberá ser validada y realizada en conjunto con las Vicepresidencias de IT y de Infraestructura.

**Pregunta 9. ¿Quién es el responsable de garantizar la integridad de las cifras de tráfico publicadas en el estudio de mercado?**

**RTA:** Se espera que EL PROVEEDOR sea quien realice todas las marcaciones correspondientes a la analítica de los sitios y será él quien deba garantizar que todos los sitios y las acciones realizadas por los usuarios queden registradas dentro de las cifras de tráfico. Se deberá presentar un informe mensual con el comportamiento de cada uno de los sitios.

**Pregunta 10:** En vista de la extensión del alcance descrito, ¿La parrilla exclusiva solicitada en el punto 3.6.1 numeral ii debe ser necesariamente la presentada en el documento en el punto 3.8.3.7 o puede ser mayor?

**RTA:** Los recursos definidos para la parrilla son de completa discrecionalidad del INTERESADO. No obstante, es necesario para ETB que en ningún momento se desmejore la prestación del servicio actual.

**Pregunta 11:** En el numeral 3.8.3.1 se menciona el chat de ventas y atención. Al revisar este canal se identifica que no se encuentra en ASP.Net. ¿En qué lenguaje se encuentra desarrollado y hasta dónde llega la responsabilidad del oferente con dicho canal?

**RTA:** El lenguaje del chat en su base es PHP, este es administrado desde la aplicación de Oracle Righth Now, la cual mantiene como base todo el motor de Oracle. EL PROVEEDOR deberá darle soporte, mantenimiento y actualización gráfica y funcional en caso de ser requerido por ETB.



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**Pregunta 12:** En cuanto al proyecto de “Eservices” descrito en el numeral 3.8.3.3 no se encuentra descripción de su estructura técnica. ¿Podrían indicarnos la información al respecto?

**RTA:** El proyecto se encuentra desarrollado en lenguaje ASP híbrido con ASP .NET, y el core está desarrollado en C#, está bajo en Framework .NET 2.0, la base de datos se encuentra en SQL Server 2000 y se ejecuta sobre un Servidor con Sistema Operativo Windows Server 2003 y adicional posee unas 35 DTS que se encargan de alimentar algunas tablas primordiales para la operación de la aplicación, estas DTS se corren manualmente en un orden específico. Se espera que EL PROVEEDOR se encuentre en la capacidad de realizar la renovación tecnológica del proyecto conforme a los requerimientos de ETB.

**Pregunta 13:** En el apartado 3.8.3.1 nos pueden confirmar quién sería responsable de administrar los siguientes temas:

1. ¿Quién realiza la configuración de los servicios del IIS?.

**RTA:** Esto lo debe hacer EL PROVEEDOR bajo buenas prácticas de configuración y seguridad.

2. ¿La configuración de cuentas FTP, accesos, permisos de carpeta, disponibilidad de plataformas las hace ETB?

**RTA:** No, las configuraciones relacionadas con los proyectos, así como el FTP los debe manejar EL PROVEEDOR.

3. ¿Quién responde por los temas de backup y restauración de copias de seguridad?

**RTA:** ETB hará una copia de respaldo, pero será EL PROVEEDOR el encargado de hacer sus Backup y las restauraciones a que haya lugar.



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

4. ¿Quién se encarga de subir o publicar los proyectos que salen a producción?

**RTA: EL PROVEEDOR, previa autorización por parte de ETB.**

**Pregunta 14:** En los términos técnicos se mencionan únicamente los sitios externos que ETB maneja de cara a sus clientes. ¿El oferente solo dará soporte a sitios externos o hay alguna plataforma interna (Tipo Intranet) que deba ser contemplada en la propuesta?

**RTA:** Entre los sitios que EL PROVEEDOR debe administrar, actualizar y dar soporte, se encuentran sitios de uso para las operaciones, que, a pesar de ser públicos, solo se puede acceder con usuario y claves de la red corporativa de ETB, para lo cual se cuenta con un servicio de autenticación al directorio activo LDAP de ETB. Entre estos se tienen los siguiente por su importancia y sin limitarse a estos:

- <https://etb.com/svas/>
- <http://montesquieu.etb.com/>
- <https://etb.com/retenciones/>
- <https://etb.com/direcciones-fibra/>
- <https://etb.com/consnegocios/>
- <http://201.245.171.131/semaforo-cucuta/>
- <http://moviendofibras.etb.com/>
- <http://matrizriesgos.etb.com/>

**Pregunta 15:** En relación a la parrilla de recursos y alcances, ¿cómo se controla o como entrega ETB los requerimientos para cada proyecto?, ¿Se respetaría la cola de proyectos o ETB estima que según la demanda el proveedor debe poder responder por un número indefinido de proyectos?

**RTA:** Como lo indica la invitación el proponente debe garantizar la ejecución de un alto volumen de proyectos, obviamente se podrán crear colas de trabajo, pero se espera que los tiempos de respuesta para cualquier solicitud no sean



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

superiores a 3 semanas para el inicio de desarrollo de proyectos, desarrollos, páginas y propuestas gráficas. ETB hará la entrega de un brief de requerimientos para cualquier proyecto.

**Pregunta 16:** En caso de que los procesos de publicación, pasos a producción, solución de incidentes, etc. se desarrollen en tiempos extra a los acordados ¿ETB reconocerá los valores correspondientes a las horas extras y costos adicionales que estos impliquen?

**RTA:** ETB no asumirá costos adicionales, todos los tiempos, cronogramas de cualquier tarea o maniobra serán acordados entre el Supervisor del contrato designado por ETB y EL PROVEEDOR.

**Pregunta 17:** ¿Ustedes cuentan con una aplicación o plataforma para la gestión de casos o incidencias?, en caso afirmativo nos podrían indicar cuántos recursos atienden esta plataforma y qué cantidad de casos se presentan mes a mes.

**RTA:** Actualmente se cuenta con 2 plataformas para recepción de casos e incidencias para casos puntuales escalados desde las operaciones de experiencia al cliente:

1. BUGTRACKER (<http://migracion2.etb.net.co/reports/default.aspx>)
2. <https://servicemanager.etb.com.co>

**Pregunta 18:** ¿Cuenta ETB con un proceso formal de creación, aprobación y lanzamiento de todas las iniciativas que se presenten o se adoptará la metodología que el proponente implemente?

**RTA:** ETB cuenta con un proceso propio para el desarrollo e implementación de las iniciativas, en todo caso, EL PROVEEDOR debe proponer la metodología que en su experiencia vea conveniente y efectiva para la implementación del rediseño de la experiencia digital E2E derivada de los servicios prestados para el Grupo 3.



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**Pregunta 19:** En el numeral 3.2.3. se menciona que las acciones propuestas para el rediseño del E2E deben "Incrementar las ventas". ¿Qué porcentaje de responsabilidad tendría el equipo de trabajo sobre el KPI de venta, ya que las conversiones no se realizan del todo de manera digital y el embudo depende de otros actores internos de la Entidad para el cierre de ventas?

**RTA:** El foco de los servicios requeridos en los 3 Grupos del Capítulo técnico, tiene como parte del alcance el incremento de las ventas de productos y servicios de la compañía. La responsabilidad del diseño de la experiencia E2E derivado de los servicios requeridos puntualmente en el Grupo 3 es de generar una experiencia completa como cliente desde cualquier medio digital de ETB.

**Pregunta 20:** ¿El manual de marca incluye lineamientos digitales que van en línea con las tendencias del mercado o será responsabilidad del proponente renovar/construir el capítulo digital del manual de marca?

**RTA:** Actualmente el manual de marca de ETB no tiene un capítulo específico enfocado a Digital, si en las estrategias y hallazgos encontrados por EL PROVEEDOR en las tareas y servicios realizados para el grupo 3 se evidencia que se requiere este capítulo, se establecerá por parte del supervisor designado por ETB y la aprobación del ordenador del gasto, la responsabilidad de EL PROVEEDOR para el alcance del capítulo Digital del manual de marca de ETB.

**Pregunta 21:** ¿El equipo de trabajo del rediseño del E2E contará con el apoyo permanente de áreas de la entidad como Business Intelligence, mercadeo, ventas, entre otras, para que se pueda nutrir en equipo las necesidades y dolores de los usuarios y generar soluciones?

**RTA:** Si es posible. Todo el apoyo necesario de las diferentes áreas al interior de ETB se canalizará por medio del supervisor que se designe al contrato



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**Pregunta 22:** ¿De quién es la responsabilidad de realizar la segmentación y microsegmentación de usuarios?

**RTA:** Para el grupo 1, lo debe hacer el proponente que quede como agencia digital. En todo caso, EL PROVEEDOR del Grupo 3, en la definición puede dar las pautas o lineamientos a seguir para realizar la segmentación y microsegmentación, tendientes a la correcta implementación del diseño de la experiencia E2E.

**Pregunta 23:** ¿Existen nuevas funcionalidades construidas en código que ya vayan a permitir a los usuarios la auto-atención y auto-conversiones y que deben estar incluidas en el rediseño UX/UI/CX? Si no es así, ¿Están abiertos a que como proveedor propongamos esas soluciones y las incluyamos en el rediseño E2E?

**RTA:** Actualmente ETB cuenta con diferentes plataformas de auto-atención y auto-conversión como landing pages, MI ETB, app móvil, entre otros, y adicional las analíticas realizadas desde Mercadeo y el área de Business Intelligence. En todo caso, EL PROVEEDOR del grupo 3, debe contemplar todo lo necesario para el cumplimiento de los servicios requeridos.

**Pregunta 24:** ¿Existe un embudo de conversión que incluya las acciones offline y online que hace ETB para adquirir, convertir y retener usuarios? Si no es así, ¿El rediseño E2E debe contemplar el liderar otros actores / agencias para construir este embudo?

**RTA:** Para el grupo 1, existe un embudo de conversión básico, sin embargo, se debe contemplar la construcción o modificación el mismo con otras agencias o como lo proponga el proponente.

Actualmente se tiene una estrategia planteada la cual se debe mejorar y rediseñar por parte de EL PROVEEDOR del grupo 3, y debe contemplar todo lo necesario para lograrlo.





**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**Pregunta 25:** En varios numerales e ítems se menciona el numeral 3.9, pero el documento finaliza en el numeral 3.8.14. ¿Podrían corregir esto por favor y aclarar los diferentes numerales? (ej: Hoja 76, numeral v1. donde se habla del journey map to be y el numeral 3.9.3)

**RTA:** Se aclara que el grupo 3 va del numeral 3.8.9 hasta el numeral 3.8.14, por lo cual se aclara que se hace referencia a estos numerales y lo requerido para el Grupo 3.

**Pregunta 26:** En el numeral 3.8.11, ítem i. se afirma que se deben presentar certificaciones que sumen un valor superior a los \$300'000.000 por contrato. ¿Cada certificación debe sumar este valor, es decir más de \$1'200.000 en total para las +4 certificaciones? o entre las que se presenten deben sumar entre todas más de \$300.000.000?

**RTA:** El valor es total entre las certificaciones presentadas para el numeral 3.8.11 literal i.

➤ **INTERESADO N° 3**

En cuanto al asunto descrito, solicitamos se amplíe el plazo para presentar observaciones dentro del proceso.

**RTA:** No es posible ampliar el plazo dado en el cronograma del proyecto por los procesos internos de la compañía y los proyectos que se tienen actualmente.

➤ **INTERESADO N° 4**

. De acuerdo con el cronograma, posterior a la presentación de la oferta se realizará el estudio y la fase de aclaraciones vía electrónica (numeral 1.10). Sin embargo, se habla de una presentación (Numeral 1.4) ¿Es necesario que sea el Representante Legal





**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

quien realice dicha presentación? En caso afirmativo ¿Se puede realizar dicha presentación de forma virtual?

**RTA: Consideramos que el proponente tiene la libertad de escoger la persona idónea para presentar la propuesta. La presentación debe ser presencial.**

2. Si la empresa oferente se encuentra homologada como proveedor ante Risk, ¿igual debe diligenciar el “Anexo 2 Formato Inscripción de proveedores”? ¿Al estar homologada ya se considera como registrada en la base de datos de proveedores de ETB o se debe realizar un proceso adicional?

**RTA: Conforme a lo previsto en los términos de referencia en los numerales 1.6 y 2.11, la Inscripción en la Base de Datos de ETB y la homologación de proveedores son requerimientos diferentes que deben ser completados por los interesados al proceso de acuerdo con su expresa regulación. Es de anotar que el numeral 2.11 precitado, establece expresamente que “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.” (subrayado fuera de texto)**

Así las cosas, se aclara que conforme a lo previsto en estos numerales, la homologación de proveedores prevista en el numeral 2.11 de los términos de referencia, se requiere para la presentación de la oferta, mientras que para efectos de la eventual celebración del contrato, el oferente adjudicado deberá dar cumplimiento al requisito de inscripción en la Base de Datos de proveedores de ETB establecido en el numeral 1.6 de los términos de referencia, a través del diligenciamiento del anexo no. 2 “Formato “Datos básicos proveedor Nacional” o “Datos básicos Proveedor Extranjero”, en el evento en que no se encuentre inscrito como proveedor.

3. ¿Si la homologación de una compañía se encuentra vigente, pero con estados financieros del 2017, dicha homologación le habilita para presentarse? o ¿Debe estar



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

homologada como proveedor con estados financieros del 2018 así esté vigente la anterior homologación?

**RTA: Conforme a lo previsto en los términos de referencia en los numerales 1.6 y 2.11, la Inscripción en la Base de Datos de ETB y la homologación de proveedores son requerimientos diferentes que deben ser completados por los interesados al proceso de acuerdo con su expresa regulación. Es de anotar que el numeral 2.11 precitado, establece expresamente que “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.” (subrayado fuera de texto)**

De esta manera, se aclara que conforme a lo previsto en estos numerales, la homologación de proveedores prevista en el numeral 2.11 de los términos de referencia, se requiere para la presentación de la oferta, mientras que para efectos de la eventual celebración del contrato, el oferente adjudicado deberá dar cumplimiento al requisito de inscripción en la Base de Datos de proveedores de ETB establecido en el numeral 1.6 de los términos de referencia, a través del diligenciamiento del anexo no. 2 “Formato “Datos básicos proveedor Nacional” o “Datos básicos Proveedor Extranjero”, en el evento en que no se encuentre inscrito como proveedor.

La homologación surtida por los proveedores durante el año 2018, con estados financieros del año 2017, cuenta con vigencia hasta el 30 de abril de 2019, fecha correspondiente al plazo máximo previsto por la SIC, para presentar Estados Financieros dictaminados del año 2018. No obstante, se recomienda a los proveedores que participan en procesos contractuales, que actualicen la homologación, antes de su vencimiento dado que este requisito habilitante, también aplica para los contratos en ejecución



## ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N° 10397208

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

### ➤ INTERESADO N° 5

Es importante mencionar que CMMI como acreditación NO es catalogada como una certificación de calidad sino como un modelo de madurez en el desarrollo del software y sus niveles representan los avances y capacidad de las empresas en cuanto a la aplicación del modelo y las buenas prácticas de ingeniería de Software. No en vano el mismo Ministerio de la TICS y Colciencias (<http://www.colciencias.gov.co/node/745>) promueven y generan un apoyo importante en recursos para aquellas empresas que se certifiquen en el modelo en productos de software de calidad, tal y como lo expresa directamente el ministerio de las TICs:

*“De acuerdo con la dirección de Políticas y Desarrollo TI del ministerio TIC, las organizaciones que implementen el CMMI tienen costos predecibles y cumplen sus actividades dentro de los cronogramas indicados, lo que sin duda redundará en resultados de calidad en sus negocios, contribuyendo al mejoramiento de la competitividad de la empresa, un factor que lo hace diferenciador entre sus competidores”* (<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6024.html>)

2. Solicitamos a la entidad informar cuál es el requisito para la contabilización de la experiencia del equipo de trabajo; si es a partir del grado o de la tarjeta profesional; de igual forma solicitamos a la entidad de manera respetuosa, tener en cuenta la experiencia de los perfiles requeridos a partir de finalización y aprobación del pensum académico y no de la obtención del

título profesional, lo anterior se fundamenta en el decreto de Ley 19 de 2012 (Ley Anti Trámites), artículo 229 que establece: “Para el ejercicio de las diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior. Se exceptúan de esta condición las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud las cuales la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional”. Así mismo la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado – M.P: Gustavo Aponte Santos, del 17 de Julio de 2008, establece también que la experiencia debe contarse a partir de la terminación del pensum académico, pues no puede darse aplicación a la Ley 842 pues por regla general



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

las normas no tienen efecto retroactivo sino rigen a futuro, por lo anterior la Ley 842 no puede afectar situaciones jurídicas consolidadas antes de la fecha de su promulgación

**RTA: La experiencia para los Grupos 2 y 3 a la que se hace referencia en los numerales 3.8.2 y 3.8.11, respectivamente, es de la empresa y los contratos ejecutados en ejecución mínimo del 50%. Los recursos deben cumplir el perfil indicado para cada rol según lo establecido en el numeral 3.8.3.7.**

3. Dado, que el objeto del contrato requiere el desarrollo, mejoramiento y soporte de aplicaciones bajo tecnologías Microsoft como o SharePoint 2010  
o .Net  
o Motor de base de datos SQL Server 2008 R2  
o Windows Server 2012

Solicitamos respetuosamente sea incluido como requisito Certificado partner de Microsoft, Gold Partner Oracle, Partner IBM, dado que una de las ventajas, es el fácil acceso al soporte técnico.

**RTA: Se debe garantizar la experiencia y conocimiento por medio de las certificaciones requeridas en los numerales 3.8.2 y 3.8.11, en lo que respecta a los Grupos 2 y 3 respectivamente, en las plataformas indicadas o similares, las cuales acreditarán al PROVEEDOR la idoneidad para la prestación de los servicios.**

4. Solicitamos a la entidad informar cómo se realizará la validación del cumplimiento de los conocimientos del personal, si será mediante cursos, talleres y/o diplomados o se realizará por medio de certificaciones de experiencia.

**RTA: La validación de los recursos dispuestos por EL PROVEEDOR para el cumplimiento de los servicios del Grupo 2, se dará de acuerdo a lo requerido en el numeral 3.8.3.7**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

5. En el numeral 3.8.2 experiencia del grupo 2 la entidad solicita 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: 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. Solicitamos a la entidad que lo anterior sea aportado por la totalidad de las certificaciones y no por cada una de ellas

**RTA: El valor es total entre las certificaciones presentadas para el numeral 3.8.2. tal como lo indica el literal ii.: “Sumen un valor ejecutado igual o superior a los \$2.000.000.000 de pesos m/cte”**

6. En el numeral 3.8.2 experiencia del grupo 2 la entidad solicita 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: experiencia mínima de 4 años a partir del año 2.014; solicitamos a la entidad quitar la restricción de los 4 años o poder adicionar más contratos, puesto que, al presentar el máximo de certificaciones (6) implicaría que cada contrato tendría una duración mínima de 8 meses.

**RTA: Las certificaciones deben ser de contratos ejecutados y/o en ejecución mínimo del 50% durante los 4 años indicados, pueden ser contratos paralelos o que etngan vigencias que se sobrepongan en tiempo, por lo tanto, no es correcta la cuenta que deban ser contratos de 8 meses. Esto entendiendo que EL OFERENTE puede manejar varias cuentas con diferentes clientes al mismo tiempo.**

7. En el numeral 3.8.2 experiencia del grupo 2 la entidad solicita 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: Sumen un valor ejecutado igual o superior a los \$2.000.000.000 de pesos m/cte., Solicitamos



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

a la entidad modificar el anterior requerimiento de la siguiente forma: los contratos presentados tengan una sumatoria igual o superior al 100% de \$2.000.000.000 de pesos m/cte, es decir que no sea por cada contrato sino por la sumatoria de los contratos aportados.

**RTA: El valor es total entre las certificaciones presentadas para el numeral 3.8.2. tal como lo indica el literal ii.: “Sumen un valor ejecutado igual o superior a los \$2.000.000.000 de pesos m/cte”**

8. En el numeral 3.8.2 experiencia del grupo 2 la entidad solicita 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: Conocimiento del PROVEEDOR en el manejo de herramientas colaborativas WCM de diferentes fabricantes como Oracle o IBM, otros. Solicitamos a la entidad que incluya como requisito validador de experiencia en la parte de “otros” herramienta colaborativa como Sharepoint (es una plataforma de colaboración empresarial, formada por productos y elementos de software que incluye, entre una selección cada vez mayor de componentes, funciones de colaboración, basado en el navegador web, módulos de administración de procesos, módulos de búsqueda y una plataforma de administración de documentos (gestión documental)).

**RTA: EL PROVEEDOR debe anexar la experiencia en las diferentes plataformas colaborativas existentes y como mínimo en una, tales como las de IBM, Oracle o Sharepoint y sin limitarse a estas.**

9. En el numeral 3.8.2 experiencia del grupo 2 la entidad solicita 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: certificar conocimiento en Gestión y Administración de Servidores / Infraestructura / Seguridad de Software estándar en el mercado. Solicitamos a la entidad reemplazar el anterior





**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

requerimiento por: certificar conocimiento en Gestión y/o Administración de Servidores y/o Infraestructura y/o Seguridad de Software estándar en el mercado.

**RTA: La experiencia requerida en el numeral 3.8.2 literal iv. no es excluyente por lo cual no se acepta la modificación requerida.**

10. En el numeral 3.8.2 experiencia del grupo 2 la entidad solicita 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: conocimiento en Gestión y Administración de Servidores / Infraestructura / Seguridad de Software estándar en el mercado. Solicitamos amablemente a la entidad aclarar a qué se refiere con seguridad de Software estándar en el mercado.

**RTA: EL PROVEEDOR debe presentar en sus certificaciones que tiene experiencia en la administración y gestión de Software de Seguridad para sitios Web y sus plataformas.**

11. Referente al requisito de estudio de pregrado de los perfiles del grupo 2, solicitamos a la entidad de manera respetuosa, modificar el requisito por lo siguiente: Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y/o afines.

**RTA: No se hace requerido por parte de ETB cumplir con una carrera específica en los roles de los recursos requeridos para el Grupo 2. Se requiere que tengan experiencia demostrable en el rol que va desempeñar cada recurso.**

12. Solicitamos a la entidad aclarar el requisito de Homologación de proveedores. ¿Este tiene que estar al cierre del proceso?, nuestra pregunta nace porque en el numeral 1.6 dice que es al momento de celebrar el contrato, y que si no está inscrito debe diligenciar el formato "Datos Básicos Proveedor Nacional"; sin embargo, en caso de no requerirse ¿cómo podría entonces la entidad validar la información del requisito habilitante de ventas?



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**RTA: Conforme a lo previsto en los términos de referencia en los numerales 1.6 y 2.11, la Inscripción en la Base de Datos de ETB y la homologación de proveedores son requerimientos diferentes que deben ser completados por los interesados al proceso de acuerdo con su expresa regulación. Es de anotar que el numeral 2.11 precitado, establece expresamente que “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.” (subrayado fuera de texto)**

De esta manera, se aclara que conforme a lo previsto en estos numerales, la homologación de proveedores prevista en el numeral 2.11 de los términos de referencia, se requiere para la presentación de la oferta, mientras que para efectos de la eventual celebración del contrato, el oferente adjudicado deberá dar cumplimiento al requisito de inscripción en la Base de Datos de proveedores de ETB establecido en el numeral 1.6 de los términos de referencia, a través del diligenciamiento del anexo no. 2 “Formato “Datos básicos proveedor Nacional” o “Datos básicos Proveedor Extranjero”, en el evento en que no se encuentre inscrito como proveedor.

De acuerdo con el numeral 7 de las Condiciones Financieras, los proveedores tienen plazo de presentar el requisito de homologación, hasta antes de iniciar etapa de negociación. Ahora bien, la homologación surtida por los proveedores durante el año 2018, con estados financieros del año 2017, cuenta con vigencia hasta el 30 de abril de 2019, fecha correspondiente al plazo máximo previsto por la SIC, para presentar Estados Financieros dictaminados del año 2018. De toda formas, se recomienda a los proveedores que participan en procesos contractuales, que actualicen la homologación, antes de su vencimiento dado que este requisito habilitante, también aplica para los contratos en ejecución.





**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

Efectivamente se debe diligenciar el formato indicado. Con la entrega del Formato de Inscripción de Proveedores se completa el registro del participante en los sistemas internos de ETB.

Se aclara que la evaluación del Requisito Habilitante de Ventas es independiente de la Homologación y 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.

➤ **INTERESADO N° 6**

1. Cuando se habla de “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”, exactamente a ¿qué canales se refieren? ¿Podrían listar por favor los canales que se quieren incluir para tener claridad del alcance? ¿Estarían acotados a?:
  - a. Portal ETB (ETB.com) Por favor especificar el número de funcionalidades o módulos actuales.
  - b. App. Por favor especificar el número de funcionalidades o módulos actuales.

**RTA: Se entiende todos los canales digitales actuales y futuros que tiene ETB, entre los cuales se tendrían y sin limitarse a estos:**

- **Sitio web: en el numeral 3.8.3 del Capítulo Técnico se encuentran las funcionalidades actuales**
- **App Movil: servicios de auto-atención para productos y servicios móviles de ETB tales como: información de planes, recursos, consumos, pago de factura, recargas, compra de bolsas, entre otros.**
- **Chat – ChatBot**



## ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N° 10397208

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

- Kioscos
- IVR

**En el rediseño dado, EL PROVEEDOR deberá incluir estos canales y otros que crea pertinentes para la adecuada implementación de la experiencia de auto-atención, al igual que las funcionalidades que se deban tener en cada uno.**

2. Cuando se habla de los servicios técnicos recibidos y se pide que 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 siguientes servicios y productos de ETB:
  - i. Productos **y/o** Servicios Fijos en tecnología FTTX
  - ii. Productos **y/o** Servicios Fijos en tecnología Cobre
  - iii. Productos **y/o** Servicios Móviles

Se podría por favor aclarar si se espera que se diseñen los Productos **y** los servicios (las dos cosas) o los productos **o** los servicios (solo uno de los dos). ¿Y a qué se refieren con cada uno? ¿Qué especificidades comprende cada producto y/o servicio?

**RTA: Son incluyentes, productos y servicios, ya que en la oferta comercial de ETB se manejan ambos tipos.**

3. Si se incluye el tema de servicios, se podría por favor indicar la lista de servicios esperados? La cantidad de servicios es muy amplia (Soporte, cambio de dirección, temas de facturación, PQRs, etc) y para poder estimar el esfuerzo sería importante conocer la lista a rediseñar. Con el fin de acotar en tiempos y recursos (en caso de que esto sea un factor relevante para ETB), sugerimos que se haga una selección de los servicios más relevantes.



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**RTA: El rediseño de la experiencia digital de auto-atención E2E requerida en Iso numerales 3.8.9 a 3.8.14 del Grupo 3 deben contemplar todos los posibles escenarios y acciones en el journey de cliente, por lo cual se deben incluir todos los servicios, productos y acciones que un cliente pueda llegar a tener como interacción con ETB.**

4. Adicionalmente indicar si el alcance solicitado cubre solo segmento Hogares, o si se incluye Empresas y Gobierno.

**RTA: El alcance está dado a productos y servicios de los segmentos Hogares y Negocios.**

5. ¿ETB tiene estudios / datos cuantitativos / información sobre la segmentación actual de los usuarios sobre la cual se pueda acotar el punto de partida y enfocar un eventual análisis cuantitativo o cualitativo de patrones de consumo, deseos y necesidades de los clientes de ETB?

**RTA: Para Grupo 1: Se tiene una información básica de segmentación y de zonas donde tenemos cobertura de nuestros servicios. Los demás análisis los debe construir el proponente desde su estrategia digital para conocer y crear audiencias. Para Grupo 2 y 3: Esta información se tiene y se dará acceso a quien se le adjudique una vez se dé inicio al contrato.**

6. ¿Dentro de la segmentación actual de la ETB existe algún grupo que, por sus características demográficas o por su peso en porcentaje de ventas, sea crítico para el negocio y sobre el cual ETB tenga un interés particular en dirigir el análisis? (ej. Usuarios de telefonía móvil post-pago en Bogotá).



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**RTA: Para el grupo 1 el curso de interés varía según la estrategia o la campaña que se requiera en el momento. Para Grupo 2 y 3: Esta información se tiene y se dará acceso a quien se le adjudique una vez se dé inicio al contrato.**

7. En el apartado XIV del numeral 3.8.12 se expresa que el cronograma detallado y la duración del proyecto será definida con el supervisor del contrato, sin embargo, ¿Existe alguna expectativa respecto al marco de tiempo en el cual deba realizarse el diseño de las experiencias, su posterior desarrollo y puesta al servicio del cliente?

**RTA: El estimado es que la implementación se dé a más tardar en el 4Q de 2019.**

8. ¿Los proponentes tendremos acceso a algún tipo de conocimiento o análisis (ej. analítica de canales digitales, registros de PQR) que permita hacer una priorización de los procesos o servicios críticos que deberán ser implementados primero en el programa de transformación de experiencia de cliente?

**RTA: Esta información es confidencial, por lo cual será entregada a quien se le adjudique el contrato.**

9. Con respecto al numeral XI, el proveedor deberá poder construir las historias de usuario junto con el equipo correspondiente de ETB y que asegure el entendimiento del 100% de las actividades, tecnología y alcance de cada funcionalidad existente o nueva ¿Para esto, el proyecto podrá disponer de los equipos correspondientes de ETB para desarrollar colaborativamente las historias de usuario con el proveedor y de acuerdo a los criterios de aceptación?



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

Consideramos el conocimiento desde negocio es crucial y debe partir desde el expertise de ETB.

**RTA: Todo el apoyo necesario de las diferentes áreas al interior de ETB se canalizará por medio del supervisor que se designe al contrato. Es de aclarar, que lo más importante es la experiencia demostrada por EL PROVEEDOR en el diseño de experiencia digital de auto-atención E2E.**

10. En el apartado 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). ¿Existen referentes o experiencias en digital actuales que quiera incluir ETB dentro del análisis?

**RTA: Los principales referentes son los prestadores de servicios de telecomunicaciones de Colombia que son competencia directa de ETB. El análisis que deb realizar EL PROVEEDOR no se debe limitar a estos, ya que debe incluir otros referentes de empresas prestadoras de servicios como bancos, hoteles, entidades de salud, entre otros, a nivel nacional e internacional, y que en su experiencia tenga como referentes de buenas prácticas, reconocimiento y recordación.**

11. Si este proceso de generación de planteamiento CX, UX y UI para Portales y App se dan desde nuestra experiencia como proveedor, ¿cómo plantea ETB la conexión de nuestros servicios con los comprendidos en el Grupo 2 y su respectivo proveedor? ¿Existe alguna conexión? ¿Será ese proveedor quien implemente las recomendaciones del Grupo 3?



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**RTA:** Desde ETB se van a manejar sinergias y apoyos entre los diferentes proveedores de cada grupo del presente proceso de contratación, y también al interior de las diferentes áreas de la compañía, por lo que la implementación del diseño entregado por EL PROVEEDOR del Grupo 3 se realizará con la colaboración de los mencionados.

12. Con relación a la forma de pago del GRUPO 3, se indica que se cancelará el 100% al finalizar el proyecto. En función del alcance del mismo (ver siguientes preguntas), este puede ser largo. Sugerimos respetuosamente que se considere un pago al inicio del proyecto del 30%, otro 30% al finalizar el primer mes de trabajo y el 40% restante al finalizar el proyecto.

**RTA:** Se mantiene la forma de pago prevista en los términos de invitación.

13. Según el numeral 1.9 LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS, no se recibirán propuestas por correo electrónico. Sin embargo, se solicita que los capítulos técnicos y financieros, además de entregarse en medio impreso, deben entregarse en medio magnético. Si no se permite el correo electrónico, podrían indicar cual es el medio electrónico de su preferencia?

**Rta.** La presentación de ofertas se debe realizar conforme se solicita en el numeral 1.9 de los términos de referencia.

14. Podrían aclarar exactamente el contenido esperado del “Capítulo 1 Jurídico” que debe entregarse con la propuesta. Entendemos que el “Capítulo 2 Financiero” es el presupuesto en el formato solicitado. ¿Es así?

**RTA.** El interesado en el proceso debe leer en su integridad la información proporcionada en el capítulo 1 jurídico, toda vez los documentos requeridos



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

están descritos en su integridad. No obstante, se anota que los numerales 1.6 inscripción de proveedores, 1.7 formulación de la propuesta y sus sub-numerales y 1.8 Garantía de seriedad, entre otros, señalan de manera precisa la documentación a aportar por el oferente.

Para el capítulo 2 Financiero, se debe diligenciar cada uno de los anexos financieros (anexos que se adjuntan con este proceso), según al grupo que desee participar y firmados por el representante legal. Sin embargo, se debe tener en cuenta la información que se solicita en dicho capítulo.

➤ **INTERESADO N° 7**

En el numeral 3.2.3. ASESORÍA PARA EL REDISEÑO DE LA EXPERIENCIA DIGITAL END-TO-END (E2E)

iv. Integración con sistemas propios de ETB, internos y/o tercerizados, a través de web services, iFrame, Bases de Datos, etc.

¿Cuáles serían estos sistemas, tanto internos como tercerizados?

**RTA:** En los portales de ETB se tienen diversas integraciones con otros sistemas internos, de aliados o de otros proveedores, por esta razón exponemos las más importantes, sin limitarse a estos:

- Integración con streaming de HBO
- Integración con servicio de autenticación de Huawei
- Integración con streaming de ESPN
- Integración con CRM Siebel para facturación
- Integración con REVCHAIN
- Integración MRTG (Multi Router Traffic Grapher)
- Integración con streaming de HOTGo (canales para adultos)



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

- Integración con la pataforma de TV para en la Guía de Programación para mostrar toda la información de programas y horarios de los canales ofrecidos por ETB
- Integración con servicios de Datacenter
- Integración con reportes de tráfico líneas 018000
- Integración con McAfee para la descargar del instalador y la licencia
- Servicio de autenticación SSO para terceros
- Integración con WS CUN Center
- Integración con el proveedor de facturación para la entrega de duplicados y facturas.
- Integración con Kioscos para la entrega tirillas de pago
- Integración con servicios de televisión para la venta de servicios adicionales de TV.
- Integración con CRM Salesforce

**EL PROVEEDOR debe cumplir con todo lo requerido y detallado para el Grupo 3 en los numerales 3.8.9 al 3.8.14**

➤ **INTERESADO N° 8**

¿Los desarrollos tanto web como apps deben estar incluidos en la oferta económica? O se deben cotizar por cada uno de los proyectos.

**RTA: La propuesta económica o financiera se debe diligenciar en los anexos financieros, que se adjuntan con este proceso, según al grupo que desee participar y firmados por el representante legal. El valor de la oferta deberá incluir todos los bienes, materiales y servicios requeridos para cumplir a**





**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación. Todos los servicios deben estar incluidos en la oferta presentada, no se tienen ítems diferentes a los requeridos en el anexo financiero.**

2- En cuanto a las actividades de posicionamiento SEO; ¿tienen definido una cantidad de artículos asociados a los keywords que quieren posicionar? ¿Tienen ese listado de keywords?

**RTA: No se tienen una cantidad definida de artículos, ya que esto depende a la estrategia dada y a implementar, y puede ser variable. El listado actual de keywords se entregará en el inicio de la ejecución del contrato.**

3- En qué plataforma tecnológica están gestionando la base de datos de ETB?

**RTA: Toda la información de nuestros clientes está centralizada en el CRM – SUMA de ETB, bajo las directrices de la Vicepresidencia TI y su DataWareHouse. Se tiene el apoyo del área de Business Inteligence para el análisis y manejo de la información.**

4- Para poder estimar el valor de la comisión del “Grupo 1”, quisiéramos saber si tienen una división por plataforma en cuanto a medios digitales del total de inversión.

**RTA: Para calcular la comisión se debe hacer sobre el total de la inversión, las plataformas y los medios deben ser propuestos por el oferente según la estrategia de la campaña.**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

5- En cuanto al alcance de “Content Marketing”, quisiéramos saber si tienen un número total de piezas por mes que se han publicado históricamente para calcular mejor el alcance de dicho ítem.

**RTA: Tenemos un histórico de piezas implementadas en medios digitales que estarían alrededor de 150 piezas dependiendo de la campaña.**

6- Con el objetivo de entender mejor el alcance del “Grupo 2”, necesitamos entender la periodicidad de actualización de material y contenido tanto en la página web de ETB, Eservices, como en Mi ETB.

**RTA: La frecuencia de actualización es diaria, no a todas las páginas. Se hacen cambios de imagen, contenidos, ofertas, actualización de canales, estrenos, próximas ofertas, textos, banners, documentos, normatividad y regulación, entre otros. En promedio se hacen 30 actualizaciones al día de diferente complejidad y duración.**

7- ¿Las licencias de ORACLE RightNow y ORACLE SRM deben ser cubiertas en la oferta económica? O son herramientas con las que ETB hoy en día cuenta.

**RTA: Las plataformas y licencias de ORACLE RightNow y ORACLE SRM son dispuestas por ETB.**

8- En la estructura de Recursos del “Grupo 2” no se contemplan recursos ni de diseño de piezas DIGITALES (Posts, banners, HTML’s, etc.), ni redactor de contenidos para cumplir con todos los puntos especificados como “EL PROVEEDOR DEBE”. Para calcular de manera correcta el equipo se pide nos



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

envíen un estimado tanto de piezas mensuales (y formatos) que se deben realizar para cada uno de los assets digitales descritos en los Términos de Referencia. De la misma forma, en el punto “ix” de este mismo grupo, hace referencia a que se deben entregar 3 artículos semanales. Por favor especificar si esos tres artículos son solamente para el Blog o si se debe calcular otra cantidad para el resto de portales descritos.

**RTA: El diseño de piezas digitales no es del alcance del Grupo 2. La realización de los 3 artículos mencionados es para el blog como apoyo a los contenidos de redes sociales.**

- 9- Para el Grupo 3 se pide que el proponente generar el análisis, estructuración y diseño UI y UX en los diferentes canales digitales para los servicios y productos. Para tener un entendimiento del alcance real de este trabajo se necesita que nos especifiquen cuales y cuantos son ese canal digital y cuál es la profundidad en términos de UX y UI que debemos realizar. ¿Debemos hacer los sitios de nuevo? ¿Se debe actualizar alguna sección?

**RTA: Se entiende todos los canales digitales actuales y futuros que tiene ETB, entre los cuales se tendrían y sin limitarse a estos:**

- **Sitio web: en el numeral 3.8.3 del Capítulo Técnico se encuentran las funcionalidades actuales**
- **App Movil: servicios de auto-atención para productos y servicios móviles de ETB tales como: información de planes, recursos, consumos, pago de factura, recargas, compra de bolsas, entre otros.**
- **Chat – ChatBot**
- **Kioscos**
- **IVR**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

**En el rediseño dado, EL PROVEEDOR deberá incluir estos canales y otros que crea pertinentes para la adecuada implementación de la experiencia de auto-atención, al igual que las funcionalidades que se deban tener en cada uno.**

**La profundidad debe darse de acuerdo al análisis y estudios realizados por EL PROVEEDOR, hasta la definición de entregar todo el rediseño completo de cada canal o su actualización y/o modificación.**

10-En general, sería de gran ayuda que nos ayudaran a determinar el alcance en término de número de entregables mensuales tanto para el Grupo 2 como para el Grupo 3 con el fin de entender mejor el scope y así poder calcular la oferta económica.

**RTA: Para el grupo 2 no se tiene un estándar de entregables, ya que está dado a la ejecución de las tareas y requerimientos que se tengan en la ejecución de cada servicio descrito en los requerimientos del numeral 3.8.**

**Para el Grupo 3, los entregables están definidos en el numeral 3.8.12**

Adjuntamos algunas dudas que tenemos sobre el soporte de aplicaciones webs y apps que están en el grupo 2:

11- ¿Cuál es el lenguaje de desarrollo de las aplicaciones a dar soporte?

**RTA: Actualmente la app móvil está desarrollada en VISUAL STUDIO en framework XAMARIN.**

12- ¿Cuál es el lenguaje y el entorno de soporte de los sitios web?

**RTA: Los sitios web actuales son a la medida en HTML5, ASP.Net, C#, y base de datos SQL, con integraciones a bases de datos Oracle.**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

13- ¿Es posible obtener documentación de las plataformas web a dar soporte?

**RTA: Esta información se tiene y se dará acceso a quien se le adjudique una vez se dé inicio al contrato.**

14- ¿En el soporte contempla la revisión y remediación de vulnerabilidades sobre estos sistemas? si es así ¿Que protocolo o software de ethical hacking usan para el testing de estos sistemas?

**RTA: Los procesos de Ethical hacking se realizan internamente por el área de Seguridad Informática de ETB y periódicamente se entregan los hallazgos para que EL PROVEEDOR realice las correcciones pertinentes. Esto no excluye que EL PROVEEDOR en sus labores de testing de los sitios haga la corrección de los errores y vulnerabilidades que se encuentren, ya que hacen parte integral de los servicios requeridos en el numeral 3.8 del grupo 2.**

➤ **INTERESADO N° 9**

**GRUPO 2**

- ¿Nos pueden especificar lenguajes de programación, servidores, diseño de servidores o especificaciones técnicas obligatorias que se deban tener en cuenta?

**RTA: En el numeral 3.8.3 se especifican los lenguajes de programación que se manejan en los sitios web actuales. La app móvil está desarrollada en VISUAL STUDIO en framework XAMARIN.**

**La infraestructura está detallada en el numeral 3.8.5 con las especificaciones técnicas que se debe tener a consideración.**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

- ¿ETB se compromete a entregar sus productos debidamente documentados con manuales de uso para entender la operación de los futuros Webmasters?

**RTA: La documentación estructural de los sitios será entregada al PROVEEDOR al inicio de la ejecución del contrato.**

- ¿Qué productos quedarían en servidores de ETB y qué productos en servidores de la agencia?

**RTA: Todos los sitios, aplicaciones, bases de datos y en general todo lo concerniente a los servicios prestados en el desarrollo del contrato del Grupo 2 deben quedar en los servidores e infraestructura dispuesta por ETB. Lo único que debe tener custodia EL PROVEEDOR es lo requerido en el segundo literal iii. del numeral 3.8.4.1 que respecta al backup.**

- ¿Qué specs de seguridad requieren?

**RTA: La seguridad de la infraestructura dispuesta está garantizada por ETB y por parte de EL PROVEEDOR se debe cumplir con lo requerido en el numeral 3.8.5 en lo que respecta a las conexiones vía VPN.**

### GRUPO 3

- En caso de rediseños, desarrollos parciales o completos para los principales portales web, ¿el precio debe estar incluido en la propuesta?

**RTA: La propuesta económica o financiera se debe diligenciar en los anexos financieros, que se adjuntan con este proceso, según al grupo que desee participar y firmados por el representante legal. 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. Todos los servicios deben estar incluidos en la oferta presentada, no se tienen ítems diferentes a los requeridos en el anexo financiero.**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**PENALIZACIONES**

- ¿Las penalizaciones que están en el contrato cómo se justifican?

**RTA: El cálculo de las penalizaciones están dadas en lo detallado en los ANS que se especifican en cada Grupo.**

- ¿Qué pasa cuando hay reprocesos por parte del cliente?

**RTA: Los reprocesos, entendiéndose como cambios o nuevas definiciones se entienden como una modificación y estos implican una redefinición de los tiempos de entrega y se acordaran de acuerdo a lo definido para cada grupo.**

- ¿Qué ocurre cuando el cliente no ha entregado toda la información o se demora en las entregas de retroalimentación?

**RTA: Esto implica que los tiempos acordados, para los servicios del Grupo 2 y 3, se deban mover de acuerdo a la entrega de los insumos que se requieran para cumplir cada tarea o dar curso a los servicios en cada caso.**

➤ **INTERESADO N° 10**

Al revisar los términos técnicos que corresponden al Grupo 3 es saber quién sería el responsable de desarrollar a nivel de tecnología las soluciones que se establezcan en el End to End (E2E) desde el grupo de estrategia.

**RTA: ETB tendrá la potestad de definir si la implementación se realiza internamente o con un PROVEEDOR.**

➤ **INTERESADO N° 11**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

¿Internamente cuentan con alguna plataforma para el envío de E-mail marketing?, cuál manejan?, quien hace el diseño y la maquetación, quien hace los envíos?

**RTA:** Actualmente ETB cuenta con una aplicación propia, en este caso EL PROVEEDOR también debe encargarse de hacer la maquetación y envío de los mailing. Está en curso la implementación de una herramienta de Oracle para el envío de mailings, la cual en un momento dado se pasará la operación para el envío de los mailings a EL PROVEEDOR del Grupo 2.

➤ **INTERESADO N° 12**

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

➤ **Observación 1.**

➤ Solicitamos atentamente aclarar si dentro del proceso, los oferentes pueden hacer observaciones a las propuestas de otros oferentes.

**Rta** De conformidad con lo previsto en el cronograma del proceso, no se ha contemplado una etapa de observaciones a las ofertas presentadas, no obstante lo cual se añade que numeral 1.9 LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS de los términos de referencia, dispone “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.”

➤ **Observación 2.**





**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

- Con respecto al Grupo 2, solicitamos atentamente a la entidad aclarar y confirmar si la propuesta será evaluada y ponderada únicamente con respecto a la propuesta económica o si por el contrario se tiene previsto tener en cuenta otro factor de ponderación.

**RTA: Es correcto su entendimiento, para el grupo 2, la parte técnica calificara como cumple o no cumple y el puntaje se da a la oferta financiera. La evaluación de las ofertas se dará de acuerdo a lo establecido en los numerales 1.10, 2.9, 3.3, 3.4, 3.7.6, 3.8.8 y 3.8.13**

- **Observación 3.**

- El grupo 2 en el formato de propuesta económica “Valor Total Servicio Fijo Mensual (FEE)” Se estableció como único ítem el “**Cargo fijo mensual servicios de Diseño, Desarrollo, Administración, Operación, Soporte y Mantenimiento Web y Apps y Redes sociales.**”
- 1- Cuántos ingenieros y/o profesionales se requieren para realizar las actividades contempladas en dicho ítem?

**RTA: EL PROVEEDOR debe definir la cantidad de recurso que estime se requieren para el desarrollo de los servicios requeridos y el cumplimiento de los ANS, en el Grupo 2.**

- 2- Cuántas horas de ingeniería se requieren para alcanzar y cumplir las actividades contempladas en dicho ítem?



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**RTA: No se tienen una cantidad de horas para los servicios del Grupo 2, se debe hacer cumplimiento de los ANS y disponibilidad requerida para la atención de requerimientos y servicios definidos en este grupo.**

- 3- Cuántas aplicaciones serán objeto de los servicios contenidos dentro del FEE MENSUAL?

**RTA: En el numeral 3.5 y 3.8.3 se establecen las diferentes sitios y aplicaciones que se tienen que cubrir en los servicios prestados por EL PROVEEDOR del Grupo 2.**

- 4- Cuántas páginas o aplicaciones web tienen previstas a realizar actividades de Diseño, Desarrollo, Administración, Operación, Soporte y Mantenimiento?

**RTA: En el numeral 3.5 y 3.8.3 se establecen las diferentes sitios y aplicaciones que se tienen que cubrir en los servicios prestados por EL PROVEEDOR del Grupo 2. Los sitios web y aplicaciones futuras que se requieran, dependen de la estrategia digital de la compañía y es variable.**

- **Observación 4.**

- Para el cumplimiento del objeto contractual del grupo 2 solicitamos a la entidad aclarar y/o confirmar si la prestación de los servicios se llevará a cabo en las instalaciones de la ETB y si la la ETB proveerá los puestos de trabajo para los profesionales requeridos.

**RTA: EL PROVEEDOR debe disponer de sus propias instalaciones y puestos de trabajo.**

- **Observación 5.**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

- Con referencia a la experiencia solicitada del grupo 2 que requiere:
- *“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.”*
- Solicitamos respetuosamente a la ETB, permitir certificar experiencia en unas o algunas de las anteriores tecnologías, teniendo en cuenta que es complejo el cumplimiento de toda la experiencia solicitada en muy pocas certificaciones.

**RTA: EL PROVEEDOR debe cumplir con la experiencia requerida para cumplir con los servicios requeridos en el Grupo 2, teniendo en cuenta que son específicas para las plataformas e infraestructura actual de los sitios web y aplicaciones.**

- Con referencia a la experiencia solicitada del grupo 2 que requiere:
- *“iv. EL OFERENTE DEBE certificar conocimiento en Gestión y Administración de Servidores / Infraestructura / Seguridad de Software estándar en el mercado.”*
- Se solicita a la ETB aclarar y/o confirmar si con certificaciones de experiencia es válido acreditar el conocimiento requerido en el anterior numeral iv.

**RTA: Si es aceptable acreditar el conocimiento requerido en el literal IV del numeral 3.8.2 con certificaciones de experiencia que EL PROVEEDOR entregue y cumplan con lo requerido en dicho numeral.**

- **INTERESADO N° 13**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

1. Estuvimos inscritos como proveedores de ETB hace algunos años, pero perdimos el usuario y contraseña de nuestra inscripción inicial y no ha sido posible recuperarla, qué debemos hacer para actualizar los datos y quedar homologados como proveedores? O simplemente diligenciamos el anexo jurídico # 2?

**Rta De acuerdo con los numerales 1.6 y 2.11 de los términos de referencia, la Inscripción en la Base de Datos de ETB y la homologación de proveedores son requerimientos diferentes que deben ser completados por los interesados al proceso de acuerdo con su expresa regulación. Es de anotar que el numeral 2.11 precitado, establece expresamente que “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.” (subrayado fuera de texto).**

**Conforme a lo previsto los numerales precitados, la homologación de proveedores prevista en el numeral 2.11 de los términos de referencia, se requiere para la presentación de la oferta, mientras que para efectos de la eventual celebración del contrato, el oferente adjudicado deberá dar cumplimiento al requisito de inscripción en la Base de Datos de proveedores de ETB establecido en el numeral 1.6 de los términos de referencia, a través del diligenciamiento del anexo no. 2 “Formato “Datos básicos proveedor Nacional” o “Datos básicos Proveedor Extranjero”, en el evento en que no se encuentre inscrito como proveedor.**

2. Para todos los grupos , el equipo de trabajo o parte de él debe estar radicado en Bogotá? Es posible prestar los servicios en forma remota desde otra ciudad y estar en Bogotá solo para reuniones de tráfico, seguimiento y otras que demanden los proyectos?

**RTA: Para los Grupos 2 y 3 es aceptable lo indicado. Para el Grupo 1 es importante que el proponente este radicado o instalado en Bogotá porque**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

**en muchas ocasiones solicitamos reuniones, presentación de propuestas o informes de un día para otro, según el requerimiento interno que irrumpa el tráfico definido.**

3. Si el equipo puede estar ubicado en otra ciudad diferente a Bogotá y ETB desea visitar las instalaciones principales del contratista, quién asume los viáticos del equipo de ETB?

**RTA: Para la prestación de los servicios de los Grupos 2 y 3 no se tienen estimados desplazamientos a otras ciudades, las reuniones, seguimientos, acompañamientos y lo que se requiera presencia de EL PROVEEDOR se deben realizar en las instalaciones físicas de ETB.**

4. La hora máxima de presentación de las ofertas es a las 8 am. Desde qué hora están abiertas las oficinas de ETB?

**Rta La presentación de ofertas se debe realizar conforme al numeral 1.9 de los términos de referencia. La presentación es el 01 de marzo de 2019 a las 8 horas; entendiéndose 8 horas así: se recibe a partir de las 8:00 a.m. en punto y hasta las 8:59 en punto, conforme lo establece el código de comercio.**

5. Por favor confirmar que los anexos del proceso son solo 5.

**Rta Los documentos correspondientes del proceso son los publicados en la pág. web de ETB.**

6. A qué se refieren en el punto 2.5.1 con el texto “en caso de que el servicio o bien suministrado sea de cuantía indeterminada o no tenga valor .. “



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

**RTA:** Hace referencia a la cláusula de impuestos cuando el servicio o bien suministrado según el contrato 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. Esto se deja de acuerdo al art 463 et.

7. Es posible conocer los sistemas propios de ETB y/o tercerizados que deban integrarse en los servicios del grupo 2?

**RTA:** En los portales de ETB se tienen diversas integraciones con otros sistemas internos, de aliados o de otros proveedores, por esta razón exponemos las más importantes, sin limitarse a estos:

- Integración con streaming de HBO
- Integración con servicio de autenticación de Huawei
- Integración con streaming de ESPN
- Integración con CRM Siebel para facturación
- Integración con REVCHAIN
- Integración MRTG (Multi Router Traffic Grapher)
- Integración con streaming de HOTGo (canales para adultos)
- Integración con la pataforma de TV para en la Guía de Programación para mostrar toda la información de programas y horarios de los canales ofrecidos por ETB
- Integración con servicios de Datacenter
- Integración con reportes de tráfico líneas 018000
- Integración con McAfee para la descargar del instalador y la licencia
- Servicio de autenticación SSO para terceros
- Integración con WS CUN Center
- Integración con el proveedor de facturación para la entrega de duplicados y facturas.
- Integración con Kioscos para la entrega tirillas de pago



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

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

- Integración con servicios de televisión para la venta de servicios adicionales de TV.
- Integración con CRM Salesforce

8. La experiencia a certificar en el grupo 2 obligatoriamente debe ser en la suite de ORACLE?

**RTA: Se debe garantizar la experiencia y conocimiento por medio de las certificaciones requeridas en el numeral 3.8.2, en lo que respecta al Grupo 2, en las plataformas indicadas o similares, las cuales acreditarán al PROVEEDOR la idoneidad para la prestación de los servicios.**

9. El equipo propuesto para el grupo 2 debe tener experiencia en la suite de ORACLE?

**RTA: Los recursos dispuestos por EL PROVEEDOR para el desarrollo de los servicios requeridos en el Grupo 2, deben estar en la capacidad de manejar suites colaborativas WCM de diferentes fabricantes como Oracle, IBM, Microsoft, entre otros.**

10. Para el grupo 2, por favor indicar las versiones de ORACLE SITES, PORTALS, CONTENT,

**RTA: Actualmente se tiene la versión 11.2 de la suite de Oracle.**

11. Todo el equipo requerido para el grupo 2, debe ser profesional o parte del mismo puede ser técnico o tecnólogo?

**RTA: No se hace requerido por parte de ETB cumplir con una carrera específica en los roles de los recursos requeridos para el Grupo 2. Se requiere que tengan experiencia demostrable en el rol que va desempeñar cada recurso. La experiencia para el Grupo 2 a la que se hace referencia en**





**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

**el numeral 3.8.2 es de la empresa y los contratos ejecutados en ejecución mínimo del 50%. Los recursos deben cumplir el perfil indicado para cada rol según lo establecido en el numeral 3.8.3.7.**

12. La experiencia requerida del equipo se cuenta a partir de tener su título profesional?

**RTA: Se requiere cada recurso tenga experiencia demostrable en el rol que va desempeñar. La experiencia para el Grupo 2 a la que se hace referencia en el numeral 3.8.2 es de la empresa y los contratos ejecutados en ejecución mínimo del 50%. Los recursos deben cumplir el perfil indicado para cada rol según lo establecido en el numeral 3.8.3.7.**

13. Existe alguna numérica que permita cuantificar el esfuerzo requerido en el grupo 2? Es decir cuánto es el estimado de diseño y maquetaciones que se demandan en un periodo? cada cuanto y cuantos contenidos se actualizan al mes? Cuantos desarrollos se estiman para la vigencia del contrato? Cuantas transmisiones va streaming se deben soportar al mes? Cuantos juegos online se esperan desarrollar en la vigencia del contrato y cuál sería su alcance? Etc etc

**RTA: No se tienen una cantidad estimada de tareas o proyectos, ya que esto depende de la estrategia dada y a implementar. La frecuencia de actualización es diaria, no a todas las páginas. Se hacen cambios de imagen, contenidos, ofertas, actualización de canales, estrenos, próximas ofertas, textos, banners, documentos, normatividad y regulación, entre otros. En promedio se hacen 30 actualizaciones al día de diferente complejidad y duración. incidentes por fallos en los sitios y atribuibles a las páginas web y desarrollos como tal, se presentan en un promedio de 2-3 semanales, esto depende del seguimiento y buena labor realizada por el rol de webmaster, el cual es el encargado de evitar que este tipo de incidencias se presenten.**



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

14. En el punto 3.8.4.1, numeral V, se menciona como actividad la administración de base de datos actuales, sería posible tener más detalle sobre la expectativa en materia de gestión de datos de ETB en este contrato?

**RTA: EL PROVEEDOR deberá estar en la capacidad de administrar las bases de datos que se dispongan para soportar los sitios web y aplicaciones de ETB, en lo que respecta a configuración, creación de tablas, diseño de entidad-relación, depuración de logs, y todas las tareas que se deban surtir para el buen funcionamiento y disponibilidad de los registros. Se aclara que la administración del Motor de Base de Datos es administrado por la Vicepresidencia TI de ETB.**

15. En el punto 3.8.4.1, numeral VIII, se menciona como actividad futura, el desarrollo e integraciones de apps futuras, es posible ampliar el alcance esperado de este ítem para poderlo cuantificar en el fee mensual?

**RTA: En caso de requerirse, EL PROVEEDOR debe estar en la capacidad de administrar, soportar, desarrollar y diseñar apps para los diferentes sistemas operativos móviles existentes, principalmente iOS y Android, sin limitarse a estos. Actualmente se tiene una única app móvil para servicios Móviles (desarrollada en VISUAL STUDIO en framework XAMARIN), y de acuerdo a la estrategia digital actual no se tiene estimado tener más de 1 o 2 aplicaciones adicionales, o modificar y robustecer la actual. En todo caso, y de acuerdo a las necesidades del negocio, ETB puede requerir en cualquier momento el diseño, desarrollo e implementación de apps móviles de acuerdo a como lo estime conveniente.**

16. Para el grupo 3, piden que 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



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA  
N° 10397208**

**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**

materia de e-commerce y de metodologías Ágiles / Scrum; esta experiencia se debe certificar en algunos de estas especialidades? En todas? Es experiencia de la empresa (nit) o del equipo que se pondrá al frente del proyecto (cedulas)?

**RTA: La experiencia para el grupo 3 indicada en el numeral 3.8.11 hace referencia a la empresa, la cual es dada por los conocimientos adquiridos y experiencia en el desarrollo de los diferentes proyectos y servicios prestados tanto como empresa y de sus colaboradores.**

17. En el grupo 3, punto 3.8.12 numerla XV se solicita 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; es posible detallar más el alcance esperado en este acompañamiento?

**RTA: Una vez EL PROVEEDOR del Grupo 3 realice la entrega de lo requerido en los servicios detallados, EL PROVEEDOR deberá hacer el acompañamiento y asesoría a ETB durante la implementación del diseño de la experiencia digital de Auto-Atención E2E que se definió.**

**FIN DOCUMENTO**