



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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10401317

OBJETO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA PARA CERTIFICAR LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL NSU (NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO), DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN 5197 DE 2017, DE LA CRC REFERIDA AL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

BOGOTÁ D.C., 11 DE MARZO DE 2019

CAPITULO I

1. PRECISIONES A LAS CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES CONTRACTUALES

1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, en adelante **ETB**, está interesada en recibir ofertas para “ *la prestación de servicios de auditoría para certificar los resultados de la medición del NSU (Nivel de Satisfacción de Usuario), de acuerdo con la resolución 5197 de 2017, de la CRC referida al régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones*”. *Todo de conformidad con el alcance y estipulaciones del presente documento, los anexos y el Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página www.etb.com.co.*

El objeto del contrato que llegare a adjudicarse, se ejecutará mediante ordenes de servicio cursadas por el supervisor del contrato, quien no se obliga con una cantidad mínima ni máxima, de servicios, las cantidades se estiman para ponderación de ofertas pudiendo aumentar o disminuir durante la ejecución del contrato. El oferente asume la carga de realizar el análisis, debido a que con la presentación de la oferta se entiende que acepta las anteriores condiciones y renuncia a intentar efectuar reclamación alguna como resultado de la ejecución contractual.

NO SE ACEPTA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS PARCIALES

Los presentes términos de referencia no tienen valor y no constituyen oferta mercantil.

1.2. INVALIDEZ DE INFORMACIONES PREVIAS A ESTA INVITACIÓN

La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse suministrado con anterioridad a esta invitación.

1.3. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma proyectado para el presente proceso de invitación es el siguiente, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.20 de los presentes términos de referencia:

ACTUACIÓN	FECHA
Publicación de los términos de referencia.	11 de marzo de 2019
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia. (2 días)	Hasta el 13 de marzo de 2019
Plazo para dar respuestas a preguntas formuladas. (1 días)	Hasta el 14 de marzo de 2019
Fecha y hora para presentación de ofertas (2 días)	18 de marzo de 2019 a las 10 horas
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB. (4 días)	Hasta el 22 de marzo de 2019
Plazo de negociación. (5 días)	Hasta el 1 de abril de 2019
Adjudicación. (2 días)	Hasta el 3 de abril de 2019
Elaboración de la minuta. (4 días)	Hasta el 9 de abril de 2019
Suscripción del contrato ETB. (2 días)	Hasta el 11 de abril de 2019
Suscripción contrato proveedor. (2 días)	Hasta el 15 de abril de 2019

1.4. ACLARACIÓN O MODIFICACIÓN A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Podrá requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de los términos de referencia y sus anexos, mediante solicitud escrita dirigida a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a la cuenta de correo mauricio.espinosab@etb.com.co, dentro de los dos (2) días siguientes al vencimiento de la etapa anterior.

ETB dará respuesta a las preguntas recibidas, dentro del día hábil siguiente al vencimiento del término anterior. Las respuestas a las preguntas serán publicadas en la página www.etb.com.co

Las modificaciones a los términos de referencia se expedirán mediante adenda, y serán publicadas en la página www.etb.com.co.

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

1.5. INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES

Será requisito **para celebrar el contrato** que resulte de la presente invitación, la inscripción en la base de datos de proveedores de ETB. Los requisitos de inscripción se pueden consultar en la página Web www.etb.com.co.

El oferente deberá diligenciar el Formato “Datos básicos proveedor Nacional” o “Datos básicos Proveedor Extranjero” que se adjunta como **Anexo No. 2** del presente capítulo, **anexo que no podrá ser modificado por el oferente. Únicamente se deben diligenciar los campos solicitados**

Dentro de los 2 días siguientes a la comunicación de adjudicación, el adjudicatario que no esté inscrito, deberá allegar los documentos restantes que se requieran para su inscripción.

En cualquier caso, todo cambio que se produzca respecto de la sociedad, con posterioridad a la presentación de los documentos entregados con la oferta, deberá ser reportado a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, anexando los documentos que lo acrediten.

1.6. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

Podrán participar en el proceso de invitación las personas consideradas legalmente capaces, los consorcios y uniones temporales o cualquier forma de asociación legalmente válida bajo las leyes colombianas.

- a) El oferente persona natural, el representante legal o apoderado debidamente facultado de la sociedad oferente o el representante de la unión temporal, consorcio o asociación, según el caso, debe diligenciar el **Anexo N° 1** del presente capítulo, el cual debe suscribirse por el oferente o por quien actúe en nombre y representación debidamente facultado. **Dicho anexo deberá ser diligenciado por el oferente incorporando los datos solicitados, sin que el mismo sea modificado.**
- b) La oferta deberá ser presentada en idioma castellano. En todo caso, todos los documentos y certificaciones emitidos en idioma diferente al castellano, deberán ser presentados en su idioma original y traducidos oficialmente al castellano, con excepción de los manuales técnicos que se aceptan en inglés
- c) Si el oferente no da respuesta punto a punto a cada uno de los numerales de los términos de referencia, se entenderán aceptados y cumplidos. Cuando un numeral exija suministro de información adicional o documentos, éstos se deberán anexar indicando la ubicación dentro de la oferta.
- d) **El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB, y ser presentados con firma original.**
- e) Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos escritos o en medio digital aportados, o su posterior incorporación, salvo que hayan sido expresamente requeridos por ETB, como parte de aspectos subsanables. Si hubiese enmendaduras, únicamente serán consideradas si vienen expresamente refrendadas.

El oferente deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y sistema general de seguridad en el trabajo SG-SST, mediante certificación expedida por revisor fiscal cuando éste exista de acuerdo con

los requerimientos de ley, o por el representante legal. No podrán participar en el proceso de invitación las personas jurídicas o naturales que directa o indirectamente hayan participado en el diseño o estructuración del presente proceso.

1.7. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El oferente debe constituir y entregar con la oferta garantía de seriedad de oferta, bien sea a través de una póliza de seguros o garantía bancaria, atendiendo los siguientes criterios:

Si es una póliza de seguros, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Se debe designar como asegurado – beneficiario a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- b) En calidad de afianzado se debe incluir al Oferente y el NIT.
- c) Garante: Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d) Póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos
- e) Valor garantizado: el oferente deberá constituir una póliza por el veinte (20%) del valor de la oferta, antes de IVA. **(ii)** De acuerdo con los anexos financieros, según aplique, si la moneda de cotización es en dólares debe constituirse en dólares;**(iii)** si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, debe constituirse parte en pesos y parte en dólares.
- f) Riesgos que se garantizan: (i) Retiro la oferta – (ii) La no suscripción del contrato – (iii) La no constitución de las pólizas contractuales – (iv) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
- g) Modalidad: Sancionatoria.
- h) Término de la póliza: 3 meses a partir de la fecha de presentación de la oferta. Se deberá ampliar o prorrogar la misma, en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- i) La póliza deberá estar firmada por el representante legal del garante y el representante legal del oferente.
- j) Se deberá anexar original del recibo de pago o certificación de pago de las primas respectivas.
- k) Se deberá anexar el contrato de seguro de la póliza de seriedad de oferta, esto es el clausulado.

Si es una garantía bancaria, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ordenante: El oferente y su NIT.
- b) Garante: Banco que tenga operaciones en Colombia y esté vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) Beneficiario: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- d) Valor garantizado: El oferente deberá constituir una póliza el oferente deberá constituir una póliza por el veinte por ciento (20%) del valor de la oferta, antes de IVA. **(ii)** De acuerdo con los anexos financieros, según aplique, si la moneda de cotización es en dólares debe constituirse en dólares;**(iii)** si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, debe constituirse parte en pesos y parte en dólares. **(i)** Si la moneda

- de cotización es pesos debe constituirse en pesos; **(ii)** si la moneda de cotización es en dólares debe constituirse en dólares; **(iii)** si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, debe constituirse parte en pesos y parte en dólares.
- e) Modalidad: A primer requerimiento.
 - f) Riesgos que se garantizan: **(i)** Retiro la oferta – **(ii)** La no suscripción del contrato – **(iii)** La no constitución de las pólizas contractuales – **(iv)** La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
 - g) Requisitos de Exigibilidad: Presentación de la garantía y la comunicación de ETB suscrita por el representante legal, o apoderado l declarando la ocurrencia de uno de los riesgos amparados y el monto a cobrar que corresponderá al valor asegurado.
 - h) Plazo para pago: Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de los requisitos de exigibilidad. Término de la garantía: Tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de la oferta. Se deberá ampliar la misma en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
 - j) La garantía deberá estar firmada por el Representante Legal del garante y el representante legal o apoderado del oferente.
 - k) Se deberá anexar original del recibo de pago de los derechos del garante.
 - l) El garante debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.

Cuando la garantía no se acompañe a la oferta, no esté debidamente constituida o no se anexe el comprobante de pago de la prima, ETB requerirá al oferente para que subsane los documentos respectivos dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación en tal sentido. **En todo caso, se debe tener en cuenta que los documentos presentados con la subsanación NO pueden modificar ninguna de las condiciones antes señaladas.** Si no se atiende el requerimiento, la oferta será descartada.

1.8. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

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

Cuando la oferta sea presentada en consorcio o unión temporal, cada una de ellas deberá acreditar la existencia, objeto, capacidad y representación legal de la sociedad, razón por la cual, deberá acreditar que:

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

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

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

En el evento que el contratista preste el servicio con personal extranjero, es requerido el cumplimiento de los requisitos de migración de acuerdo con la legislación colombiana, y adjuntar fotocopia del documento de identificación del país de origen, pasaporte y VISA ampliados al 150%, acompañado de hoja de vida donde se certifique experiencia relacionada y se adjunte fotocopia de tarjeta profesional en los casos donde aplique.

En el caso de entrada al País para trabajar en Colombia, el extranjero deberá acreditar:

La visa otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, que le permita desarrollar la actividad, ocupación u oficio autorizado en la misma.

la Cédula de Extranjería cuando esté obligado a tramitarla (Visa con vigencia superior a tres (3) meses).

Informar por escrito a Migración Colombia sobre la vinculación, contratación o admisión y de su desvinculación o terminación del contrato, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la iniciación o terminación de las actividades relacionadas con el contrato.

1.8.1. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS

Teniendo en cuenta que el objeto y alcance el contrato involucran actividad permanente en el territorio colombiano, se debe observar lo siguiente:

- a) El oferente sociedad colombiana debe aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de recibo de presentación de ofertas, y en caso que el representante legal o apoderado tenga limitaciones se debe aportar la autorización del órgano social competente;
- b) El oferente sociedad extranjera que tenga establecida la sucursal en Colombia bajo las normas del artículo 263 del código de comercio Colombiano y las demás normas legales vigentes concordantes, deberá aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, expedido con treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de recibo de presentación de ofertas, y en caso que el representante legal o apoderado tenga limitaciones se debe aportar la autorización del órgano social competente;
- c) El oferente que presente documentos otorgados en el exterior deberá aportarlos **“debidamente apostillados (Convención de la Haya de 5 de octubre de 1991) o**

consularizados en el país de origen o en el país vecino (cónsul Colombiano)”, con el fin de que tales documentos tengan idéntica fuerza y valor legal dentro del territorio Colombiano, y adicionalmente ser traducidos oficialmente al castellano, esto es traductor oficial inscrito en el Ministerio de Relaciones Exteriores. **El apostille o consularización deben aportarse en original.**

En cualquier caso, todo cambio que se produzca respecto de la sociedad, con posterioridad a la presentación de los documentos antes mencionados, deberá ser reportado a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, anexando los documentos que lo acrediten.

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

En cualquier caso, todo cambio que se produzca respecto de la sociedad, con posterioridad a la presentación de los documentos antes mencionados, deberá ser reportado a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, anexando los documentos que lo acrediten.

1.8.2. OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN

ETB acepta la presentación de ofertas en consorcio, unión temporal o cualquier otra clase de asociación, para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

a) Presentar documento que indique:

- Personas integrantes de la asociación
- Tipo de Asociación
- Obligaciones – actividades a cargo de cada uno de los asociados en la ejecución del contrato, las cuales no podrán ser modificadas sin el consentimiento previo de ETB.
- Porcentaje de participación, acorde con las obligaciones o actividades a cargo de cada uno de los asociados.
- Designación de la persona que para todos los efectos representará a la asociación, con facultades amplias y suficientes para obligar a todos sus integrantes en la presentación y negociación de la oferta, suscripción, ejecución y liquidación del contrato, así como judicial y extrajudicialmente. El representante designado deberá manifestar su aceptación.
- La duración de la asociación conformada deberá ser mínimo por el lapso comprendido entre el recibo de ofertas del proceso de invitación y la liquidación del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que, con posterioridad, los integrantes de la asociación oferente estén llamados a responder por hechos u omisiones ocurridos durante la ejecución del contrato.

- b) En todo caso, los asociados responden en forma solidaria frente a ETB por la presentación de la oferta, la suscripción del contrato y su ejecución.
- c) De conformidad con el literal anterior y en atención al régimen jurídico de ETB, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta presentada por la unión temporal, consorcio o cualquier asociación, NO se aplicarán en proporción al porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del mismo como lo dispone la Ley 80 del 93 para Uniones Temporales y Consorcios (esta normatividad no rige para ETB); sino que por el contrario, se establece la solidaridad de los integrantes del consorcio o unión temporal sin excepción, como se explica a continuación:
ETB no es parte del acuerdo de consorcio, unión temporal o cualquier asociación, y en consecuencia no contrae obligaciones respecto de las estipulaciones en él contenidas. Estas figuras son propias de la Ley 80 de 1993 ordenamiento al cual no está sometida la Empresa, por cuanto por expresa disposición del artículo 55 de la Ley 1341 de 2009, en su calidad de proveedora de TIC's sus actos y contratos, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del Derecho Privado. En consecuencia, sin perjuicio de las estipulaciones que convengan los miembros del consorcio o unión temporal sobre la forma de asumir entre sí las sanciones en caso de incumplimiento del contrato que llegare a celebrarse, ETB no las aplica de acuerdo con la participación de cada uno de los asociados, pues incluso en este aspecto la responsabilidad es solidaria.
- d) **La garantía de seriedad de oferta debe ser tomada por todas y cada una de las personas que integran la asociación e indicar el porcentaje que, de acuerdo con la participación, y estar suscrita por el representante de la asociación.**

1.9. LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas se recibirán en la Gerencia de Abastecimiento de ETB, ubicada en la carrera 7 N° 20-99 Piso 2, el **18 de marzo de 2019 a las 10 horas** en términos del Art. 829 del Código de Comercio. **PARÁGRAFO PRIMERO**: el interesado en presentar propuesta debe tener en cuenta que por políticas de seguridad la Empresa cuenta con controles de ingreso por tanto el mismo no es inmediato, por lo que debe prever el tiempo que dura el procedimiento de registro de ingreso al edificio para acceder a la oficina donde se encuentra ubicada la Gerencia, y así cumplir con la hora establecida para la entrega de propuestas establecida

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

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

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

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

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

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

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

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

Una vez surtida la etapa de negociación, ETB podrá entregar información acerca de las demás ofertas presentadas, salvo que ésta tenga de acuerdo con la legislación vigente dicho carácter, o que se haya marcado como confidencial.

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

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

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

1.10. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

El oferente deberá responder dentro los **dos (2) días hábiles siguientes** al recibo de la comunicación en tal sentido, vía correo electrónico dirigido a mauricio.espinosab@etb.com.co.

Las respuestas a las aclaraciones deberán estar firmadas por el representante legal o apoderado debidamente acreditado (firma escaneada o firma digitalizada).

ETB realizará el estudio de las ofertas dentro de los **cuatro (4) días hábiles siguientes a su recibo**.

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

1.11. PROPUESTAS ALTERNATIVAS

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

La propuesta alternativa adicional a la propuesta básica no será considerada por ETB.

1.12. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de ETB, la oferta será rechazada en los siguientes casos:

- a) Cuando el oferente haya entregado extemporáneamente la oferta.
- b) Cuando el objeto social no le permita presentar la oferta y celebrar el contrato
- c) Cuando el oferente o uno de sus integrantes se halle incurso en una de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política y la Ley. Cuando la inhabilidad sobrevenga en un oferente, se entenderá que renuncia a participar en el proceso de selección y los derechos surgidos del mismo.
- d) Cuando el oferente no subsane los documentos dentro del plazo señalado para tal efecto.
- e) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- f) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación, o cuando cumpla parcialmente.
- g) Por falta de veracidad de la información suministrada por el Oferente.
- h) Cuando el oferente o una de las personas naturales relacionadas no superen la evaluación de confiabilidad (o estudio de seguridad) adelantada por ETB.

1.13. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

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

El Contratista se obliga a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores y que los recursos de

éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione; ii) el monitoreo de las actividades a lo largo de la relación que mantenga con los mismos y; iii) el reporte oportuno a la UIAF de cualquier actividad sospechosa de lavado de activos o el financiamiento de actividades terroristas (...)"

1.16. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

El oferente asume toda responsabilidad por consultar y analizar los términos de referencia, las adendas y aclaraciones a los mismos, los términos de referencia deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada; en caso de ser necesario, el oferente tiene la posibilidad de formular preguntas dentro de la etapa respectiva.

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

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

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

1.17. NEGOCIACIÓN

Con **todos** los oferentes cuya oferta haya resultado hábil, luego del estudio jurídico, económico y técnico, ETB podrá adelantar una etapa de negociación dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento de la etapa de evaluación de ofertas, con el propósito de obtener ventajas económicas o competitivas. El mecanismo de negociación será definido por la Gerencia de Abastecimiento de ETB, quien ha manifestado que podrá o no hacer uso de la oferta mínima combinada, o informar el precio base de ofertas, según el análisis que realice dicha área. El plazo antes señalado se distribuye en las siguientes etapas: **(i) 3 días hábiles para efectuar la negociación y recibir las contraofertas; y (ii) 2 días hábiles para realizar estudio económico de las contraofertas.**

- (i) Tradicional**, esto es, solicitando la presentación de contraofertas de forma presencial o no presencial, las cuales deben ser entregadas en sobre cerrado, en la Gerencia de Abastecimiento de ETB, en medio impreso y digital formato Excel [CD], diligenciando los mismos anexos financieros de la oferta inicial.

No se admitirán contraofertas que contengan precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor total de oferta fuere inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o contraoferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta.

El líder del Equipo de Compras de la Gerencia de Abastecimiento dejará constancia de las contraofertas recibidas, con el nombre del oferente, fecha y hora de recibo y las remitirá para el respectivo estudio al Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera.

(ii) **Conformación dinámica de ofertas**, la cual se desarrollará dentro del plazo establecido en el presente numeral con sujeción lo previsto en el artículo 22 del Manual de Contratación de ETB, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiéndose por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

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

Únicamente podrán asistir el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades. En caso de que el representante legal de la persona jurídica oferente o el representante del consorcio o la unión temporal no pueda asistir a la negociación podrá delegar mediante poder siempre que sus facultades se lo permitan y, por tanto, comprometer jurídicamente al oferente por un valor menor al presentado en la oferta inicial.

Las condiciones técnicas ofertadas con base en los términos de referencia se deben mantener inmodificables.

En caso de empate, se solicitará a los oferentes empatados una nueva contraoferta, o la presentación de una nueva postura, según aplique.

1.18. ADJUDICACIÓN

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, se podrá efectuar dentro de los **dos (2) días hábiles** siguientes a la etapa de negociación si a ésta hubo lugar, o del estudio de ofertas.

La adjudicación del contrato, se realizará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje económico, de acuerdo con la ponderación definida en el numeral 2.9.3 del capítulo financiero.

La decisión sobre la adjudicación del contrato, de acuerdo con el resultado de la ponderación de ofertas del capítulo financiero, será publicada en la página www.etb.com.co,

dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación de adjudicación en la Gerencia de Abastecimiento.

1.19. ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se suscribirá dentro de los cuatro **(4) días hábiles siguientes** al recibo por el Sistema de Gestión Contractual de la comunicación de adjudicación en el equipo jurídico, plazo que se distribuirá así: **(i)** Para su elaboración del contrato: 2 días hábiles a partir del recibo por parte del Equipo Jurídico en el Sistema de Gestión Contractual, **(ii)** Para firma por parte del apoderado de ETB, 1 día hábil siguiente a la elaboración **(iii)** Para su suscripción por parte del contratista, 1 días hábil siguiente al recibo de la comunicación que le curse la Gerencia Abastecimiento de ETB.

1.20. PRÓRROGAS

Los plazos establecidos en el presente capítulo podrán ser prorrogados antes de su vencimiento por el tiempo que ETB considere conveniente. Para el cómputo de los mismos, el sábado se considera día no hábil.

1.21. CONDICIONES CONTRACTUALES

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

1.21.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato es de un (1) año a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de las garantías constituidas a favor de ETB, o hasta que se agoten los recursos, lo primero que ocurra. Los plazos de cada actividad deben ser coordinados por el supervisor del contrato con el fin de garantizar los más altos estándares de cumplimiento.

1.21.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES

El Contratista deberá amparar los siguientes riesgos, aplicables para los dos grupos:

- (i) CUMPLIMIENTO:** por un valor asegurado del 20% del precio estimado del contrato, antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato y hasta la liquidación del mismo.
- (ii) SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** por un valor asegurado equivalente al 5% del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del mismo y tres años más.

De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación” emitidas por la Vicepresidencia Financiera y Administrativa de ETB, en atención a la magnitud de

los riesgos de ETB, se implementó un esquema de aseguramiento que le permite en su condición de tomador de las pólizas, garantizar su actividad contractual y la responsabilidad frente a terceros, originada en las actuaciones de sus contratistas. Resultado de lo anterior, la Vicepresidencia Financiera y Administrativa de ETB ha suscrito convenios en virtud de los cuales los contratistas que suscriban contratos con ETB, deben adherirse a las pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual contratadas por ETB. Conforme con lo anterior, para la obtención de los primeros certificados de seguro, el CONTRATISTA deberá, en virtud de las Alianzas suscritas por ETB, obtenerlos con la aseguradora que hacen parte del convenio, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario ubicada en la Carrera 7 No. 20-99 piso 2º, Área de Riesgos y Seguros, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro, aportando los documentos relacionados en el literal A del “INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL”, que puede consultar en la página web www.etb.com.co, o consultar directamente con el Equipo de Seguros de la Vicepresidencia Financiera de ETB. Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la comunicación al contratista de la asignación del cupo de seguro, deberá remitir los documentos señalados en el numeral C del mencionado Instructivo. Si ya tiene asignado el cupo, teniendo en cuenta que dicho trámite aplica para el primer contrato en el que se haya vinculado al proveedor, los posteriores certificados de seguro deberán solicitarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario en ETB, y posteriormente, ETB informará en cualquiera de estos eventos al Contratista para que realice el pago de la prima respectiva.

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

En el evento que la Aseguradora, en desarrollo de sus políticas de suscripción, se abstenga de emitir certificados de seguros al contratista, el área de Seguros de ETB, lo autorizará para que constituya ras pólizas de seguros con cualquier compañía de seguro autorizada por la Superintendencia Financiera para funcionar en Colombia o para presentar garantía bancaria expedida por banco que tenga operaciones autorizadas en Colombia. Para tal fin, el contratista dispondrá de tres (3) días hábiles, a partir de la comunicación del supervisor, plazo en el cual deberá realizar la entrega a ETB de los documentos, con el fin de realizar el estudio y aprobación correspondiente. En el evento en que sea necesario realizar cualquier subsanación de la póliza, el área de seguros a través del supervisor del contrato,

informará el plazo establecido para tal fin.

En el evento de prórroga o adición del contrato, el contratista debe prorrogar la vigencia de las garantías constituidas y/o adicionar el precio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del acuerdo firmado. En todo caso, se deberán reponer los valores asegurados cuando éstos se vean afectados por razón de siniestros. dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al del respectivo acuerdo.

1.21.3. MULTAS

Si hay retardo o mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones, pagará el contratista una multa equivalente al 0.5% del precio de la parte incumplida por cada semana de atraso, o proporcional por fracción. En todo caso, el valor total de las multas no excederá el 20% del valor total del contrato. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

ETB podrá descontar el valor de las multas de las sumas que le adeude al contratista por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

1.21.4. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones del contratista, el contratista se obliga a pagarle a ETB a título de cláusula penal compensatoria el 20% del valor del contrato. La pena no exime al proveedor del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje.

ETB podrá descontar el valor de la cláusula penal pecuniaria de las sumas que le adeude al contratista por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

1.21.5. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista debe garantizar que la propiedad intelectual que aporte en la ejecución del contrato es de su propiedad o se encuentra debidamente licenciada, y por tanto, librará a ETB de cualquier violación de la misma. En caso de reclamación el Contratista asumirá totalmente la responsabilidad.

En todo caso, se respetarán los derechos de propiedad intelectual de las partes, de conformidad con lo señalado en la ley. Con la suscripción del contrato, todos los derechos patrimoniales sobre las obras creadas en virtud de este contrato quedan en cabeza de ETB, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus

intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la ley 23 de 1982 o a aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia.

1.21.6. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APORTES PARAFISCALES Y SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO SG-SST

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

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

1.21.7. ACUERDO DE BUENAS PRÁCTICAS Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

El Oferente deberá suscribir el “Acuerdo de Buenas Prácticas y Responsabilidad Corporativa”, **como requisito para suscribir el contrato**, el cual hace parte del presente documento como **Anexo Jurídico No. 3**, y deberá ser aportado en el capítulo jurídico de la oferta debidamente suscrito por el representante legal o apoderado. **Dicho anexo no podrá ser modificado por el oferente.**

1.21.8. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá darse por terminado por las causales legales o por las siguientes: **(i)** por mutuo acuerdo. **(ii)** anticipadamente por ETB, en cualquier tiempo, dando aviso al CONTRATISTA con una antelación mínima de 30 días calendario. **(iii)** de manera anticipada por ETB, en cualquier tiempo cuando ETB evidencie que el contratista ha sido incluido dentro de las listas restrictivas vinculantes o no vinculantes nacionales o extranjeras. **PARÁGRAFO:** en todo caso, la terminación anticipada del contrato no da lugar a indemnización alguna por parte de ETB, en este caso, sólo se pagarán las sumas correspondientes bienes recibidos a satisfacción de ETB, o las solicitudes de pedido que se hayan formulado y que se encuentren en curso.

1.21.9. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

No se constituye vínculo laboral alguno entre ETB y el personal que el CONTRATISTA ocupe para el cumplimiento del objeto contractual. Éste dispone de autonomía y libertad administrativa y directiva para la ejecución del contrato y será el único responsable por la vinculación de su personal, la cual realizará en su propio nombre, por su cuenta y riesgo, sin que ETB adquiera responsabilidad alguna por tales actos o contratos. El oferente con la presentación de la oferta garantiza que el personal que disponga para la prestación del servicio está debidamente seleccionado para prestar el servicio contratado de forma eficiente y dentro de los plazos establecidos. Así mismo, garantiza que la remuneración de las personas que en su calidad de contratista ocupe para la prestación del servicio está acorde con los parámetros de la ley.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA, en desarrollo de su autonomía técnica y administrativa, por su propia cuenta y riesgo, es quien realiza el proceso de selección del personal idóneo que le colaborará en la ejecución del objeto contratado, por lo tanto, se obliga a:

- a) Realizar el proceso de inducción, capacitación, y entrenamiento necesario del personal de conformidad con el objeto del contrato, en el caso que aplique de acuerdo al alcance del objeto del contrato a celebrar.
- b) Implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- c) Afiliar a sus trabajadores a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Laborales, obligándose además a cotizar oportunamente a las entidades administradoras del Sistema de Seguridad Social Integral correspondientes, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes sobre la materia.
- d) El contratista debe garantizar que todo el personal que preste el servicio cuenta con la afiliación y aportes mensuales a los Sistemas de Salud y Pensiones establecidos en las normas vigentes sobre la materia.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CONTRATISTA se obliga a suministrar durante la vigencia del contrato, así como durante los 3 años siguientes a la terminación y/o liquidación del mismo en el caso que aplique, toda la información que ETB requiera con relación al cumplimiento de las obligaciones legales previstas a su cargo en materia de seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional del personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas”.

1.21.10. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE GESTIÓN AMBIENTAL

El CONTRATISTA deberá dar estricto cumplimiento a las normas legales vigentes sobre gestión ambiental en lo que se requiera y obligue de acuerdo con el objeto contratado. En virtud de lo anterior le corresponde, entre otras obligaciones, realizar las actividades relativas a identificar, analizar y evaluar peligros, a gestionar y controlar los riesgos, a mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a las personas, propiedades o medio ambiente, y en el caso que se requiera por el objeto

contratado, obtener los permisos requeridos por las autoridades ambientales según la jurisdicción correspondiente a la zona de ejecución del contrato. Estas obligaciones se extienden a sus subcontratistas. ETB podrá verificar su cumplimiento durante la ejecución del contrato, para cuyo efecto el contratista le suministrará la información correspondiente. Durante la ejecución del contrato, ETB podrá realizar visitas a las instalaciones del Contratista, cuando lo considere necesario como parte de la gestión de supervisión y control a la correcta ejecución del contrato, con el fin de evaluar y efectuar aseguramiento de ambientes de controles básicos que tenga implementados el contratista para el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Empresa, cuando por las características del contrato se requieran.

1.21.11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información suministrada por ETB en desarrollo del contrato, deberá ser utilizada de manera confidencial, garantizado por todos los medios a su alcance que los trabajadores a su servicio y demás personas que autorice, respetarán la reserva sobre la misma. Dicha información únicamente será utilizada para la debida ejecución del contrato. La violación de confidencialidad o el uso indebido de la información dará lugar a reclamar indemnización por parte de ETB. No se considera violación de confidencialidad la entrega de información cuando sea de conocimiento público. El Contratista no adquiere derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por ETB.

1.21.12. PROTECCIÓN AL DERECHO DE HABEAS DATA

Cuando para la debida ejecución del contrato, el contratista deba acceder, consultar, almacenar y/o administrar bases de datos de ETB que contengan información personal de sus clientes, proveedores, trabajadores, contratistas o accionistas, entre otros, previos los permisos concedidos para el efecto, el contratista se obliga a disponer los medios necesarios para observar, cumplir e instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo sobre los principios de administración de datos de terceros, tales como: veracidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, la Resolución 3066 de 2011 de la CRC y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada la aceptación del proponente, en caso de resultar adjudicatario, de adherirse a la política de seguridad que tiene adoptada ETB para el manejo de su información y la de manejo de datos de terceros, la cual se obliga a conocer y cumplir, así como a instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento. Dicha política debe ser consultada en la página web de ETB www.etb.com.co.

En consecuencia, el contratista debe entender y aceptar que a partir del momento en que ETB le suministre cualquier base en donde reposen datos personales de sus clientes,

proveedores, trabajadores, contratistas o accionistas, entre otros, asume la calidad de encargado de su tratamiento y en consecuencia solo hará uso de los datos para las finalidades establecidas al momento de su entrega. En tal sentido, se obliga a cumplir con las disposiciones que en relación con la protección de datos personales se encuentran consagradas en la Ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, la Resolución 3066 de 2011 de la CRC y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.”

1.21.13. INDEMNIDAD

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

1.21.14. SUPERVISIÓN

Durante la ejecución del contrato, ETB podrá realizar visitas a las instalaciones del contratista, cuando lo considere necesario como parte de la gestión de supervisión y control a la correcta ejecución del contrato, con el fin de evaluar y efectuar aseguramiento de ambientes de controles básicos que tenga implementados el contratista para el cumplimiento de sus obligaciones frente a la empresa, cuando por las características del contrato se requieran.

1.21.15. CESIÓN DEL CONTRATO

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

1.21.16. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se liquidará por las partes dentro de los 5 meses siguientes a su terminación.

1.21.17. DOMICILIO

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

CAPITULO II

Las siguientes son las condiciones financieras que regirán al presente proceso, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

2.1. ESQUEMA DE COTIZACION DE LOS PRECIOS

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

El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los servicios solicitados en el anexo de cotización. En el evento de no hacerlo su oferta será descartada.

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

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

2.2. VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la oferta el oferente deberá diligenciar en su totalidad el Anexo N°1- Cuadro Resumen del Valor de la Oferta.

NOTA 1: El anexo financiero deberá ser suministrado en forma impresa y en medio digital en archivos formulados; es decir no solo deberán contener datos sino fórmulas en los casos en que éstas sean utilizadas. De presentarse discrepancia entre la información suministrada en medio físico (papel) y la entregada en medio magnético, prevalecerá la suministrada en medio físico.

NOTA 2: El anexo financiero debe estar firmado por el Representante Legal.

2.3. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

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

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

2.4. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

2.4.1. IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.4. RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA, OFERENTES NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA

El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre la renta, se determinará al momento en el cual se efectúe el correspondiente pago o abono en cuenta, de acuerdo con las

normas tributarias vigentes para pagos al exterior.

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

Oferente Proveedor Nacional

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

Proveedor No Residente Ni Domiciliado En El País

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

2.4.6. RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE

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

2.4.7. Requisitos en la facturación

El proveedor estará obligado a informar al momento de la facturación el régimen de impuesto sobre las ventas al cual pertenece si es responsable del impuesto o no, si los servicios que presta se encuentran excluidos del IVA y si es declarante o no del Impuesto sobre la Renta, si es gran contribuyente o autorretenedor de Renta y las disposiciones que lo autorizan.

Si el proveedor factura a través de apoderado, el documento deberá expresar que se expide por cuenta y a nombre del poderdante.

2.4.8. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN A SUCURSAL EXTRANJERA

Si la oferta es presentada por un proveedor extranjero que cuenta con una sucursal constituida en Colombia a través de la cual realizará algunas o todas las actividades tendientes a cubrir el objeto de la presente contratación, deberá especificar en su oferta

cuales serán estas labores y el valor correspondiente. Es de anotar que el valor de las actividades desarrolladas por la sucursal no será girado al exterior y debe ser facturado directamente por la sucursal, para lo cual se observarán las condiciones determinadas para la forma de pago para proveedor nacional.

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

2.4.9. FACTURACIÓN PARA CONTRATISTAS EN CONSORCIO, UNIÓN TEMPORAL O CUALQUIER FORMA DE ASOCIACIÓN

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

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

2.4.10. RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.

ETB es Gran Contribuyente (Resolución 012635 del 14 de diciembre de 2018), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de Diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), Autorretenedor de rendimientos financieros (Resolución 2863 de 2018), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIU 6110.

2.5. CONDICIONES GENERALES

El oferente deberá cotizar los servicios objeto de la presente contratación obligatoriamente en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales. En todo caso ETB se reserva el derecho de redondear al peso, por exceso o por defecto, las cifras presentadas en pesos colombianos, para lo cual utilizará la herramienta redondear de Excel.

2.6. FORMA DE PAGO SERVICIOS DE CERTIFICACION NSU-REGULATORIO:

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de certificación NSU-regulatorio se pagará en cuatro cuotas trimestrales vencidas iguales, a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta trimestral de recibo a satisfacción de la totalidad de entregables especificados en el capítulo técnico de los presentes términos, incluida la

certificación trimestral correspondiente. El Acta trimestral de recibo a satisfacción de la totalidad de entregables especificados en el capítulo técnico de los presentes términos, incluida la certificación trimestral correspondiente, debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

NOTA: Para efectos de la firma de las Actas trimestrales de recibo a satisfacción de los servicios, el contratista deberá acreditar ante el supervisor del contrato en ETB, el pago de la nómina y demás obligaciones laborales, y de aquellas en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

2.7. ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS

El Contratista deberá establecer el número de cuenta, modalidad de ésta (ahorro o corriente), y entidad financiera a la que deben abonarse los pagos. Asimismo, en el evento de cambio de la cuenta, el Contratista deberá informar de inmediato y por escrito al Supervisor del Contrato quien revisará la solicitud y dará estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Interna N° 00571- Actualización de Cuentas o cambio de destinatario de los pagos en el sistema SAP.

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

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

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

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

- Se determinará la fecha en que se efectuó el respectivo pago.
- Se determinará el mayor monto pagado en pesos colombianos.
- Se determinará la fecha de devolución por parte del Contratista.

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

2.9. EVALUACION FINANCIERA DE LA OFERTA

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

2.9.1. VERIFICACION DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR

Las ventas reportadas por el oferente para la última vigencia fiscal no podrán ser inferiores 75% del valor de su oferta incluido IVA.

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

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

2.9.2. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES FINANCIERAS

Con la presentación de la oferta se entienden ACEPTADAS todas y cada una de las condiciones estipuladas en el presente capítulo.

2.9.3. PONDERACION ECONOMICA DE LAS OFERTAS Y CONTRAOFERTAS PRESENTADAS:

Las ofertas que cumplan con las condiciones técnicas, jurídicas y financieras contenidas en el presente documento, serán objeto de ponderación económica, sobre una base de **100 puntos**, los cuales se asignarán mediante la aplicación del siguiente procedimiento:

En primera instancia, las ofertas serán analizadas para determinar si en los cálculos se han cometido errores en las operaciones aritméticas, en cuyo caso y para efectos de ponderación y selección, ETB realizará las correcciones necesarias. ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en el Anexo de cotización solicitado en los siguientes casos:

- Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, éste difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades estimadas del ítem por el precio unitario total respectivo.
- Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.

Se asignará el máximo puntaje económico a la oferta que presente el menor valor (incluidas las correcciones aritméticas a que haya lugar). El puntaje económico de las demás ofertas se asignará aplicando la siguiente fórmula:

$C_i = (C_{max} \times P_{min}) / P_i$, donde:

C_i : Puntaje económico obtenido por la oferta i

C_{max} : Máximo puntaje económico, es decir -100 puntos.

P_{min} : Oferta de menor valor total (incluidas las correcciones aritméticas), dentro del rango de ofertas

P_i : Valor de la Oferta i (incluidas las correcciones aritméticas)

En caso que ETB decida adelantar una etapa de negociación, las contraofertas presentadas no podrán contener precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor total de la oferta resulte inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o la contraoferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta.

2.10. HOMOLOGACION DE PROVEEDORES

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

CAPITULO III

3. OBJETO Y ALCANCE

La Empresa De Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, está interesada en recibir ofertas para la prestación de los servicios de auditoría para certificar los resultados de la medición del nsu (nivel de satisfacción del usuario) regulatorio mediante resolución 5197 de 2017 artículo 5.

ARTÍCULO 5. Modificar el numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017. Este numeral quedará de la siguiente manera:

"Indicador de satisfacción al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Esta medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención? La calificación debe tener una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar, corresponde a:

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
Identificación	<i>Muy Insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Ni insatisfecho ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>

El indicador se obtiene como resultado del promedio de calificación para el periodo medido."

3.1. ANTECEDENTES:

Según lo dispuesto por la CRC mediante resolución 5197 de 2017; desde 01 de enero de 2018 ETB implemento la medición del NSU (Nivel de Satisfacción del Usuario) cumpliendo con las siguientes condiciones:

- a. Aplicar una encuesta a todos los clientes atendidos en todos los canales de atención dentro de las 24 horas siguientes a la atención recibida. La metodología de medición por cada canal se realiza de la siguiente manera:
 - **Call center:** Encuesta lanzada automáticamente desde el IVR.
 - **Tiendas:** encuestas telefónicas realizadas por proveedor externo contratado por ETB.
 - **Chat y Redes Sociales:** Encuesta lanzada automáticamente desde la herramienta de gestión utilizada por ETB
- b. **Aplicar la pregunta:** Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 Totalmente insatisfecho y 5 Totalmente satisfecho, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención?
- c. **Muestra Representativa:** Garantizar una muestra representativa con un margen de confiabilidad del 95% y un margen de error de +/- 3% a nivel general.
- d. **Cálculo del indicador:** El cálculo del NSU se realiza mediante promedio simple de la pregunta a la base consolidada de todas las encuestas efectivas en todos los canales de atención por cada mes de medición.

3.2. FUNCIONES DEL AUDITOR EXTERNO

El auditor deberá revisar y validar de manera mensual que los resultados de los indicadores de NSU para los canales: call center, tiendas y chat y redes sociales cumplan con los mínimos establecidos por la CRC como son: aplicar las encuestas dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, cumplir con una muestra estadísticamente representativa con un nivel de confianza del 95% y margen de error de 3%.

3.3. ENTREGABLES

3.3.1. Certificaciones Mensuales:

Mensualmente el Auditor deberá expedir una certificación especificando la cantidad de encuestas efectivas por cada canal, el margen de error obtenido con esa muestra y el resultado del NSU obtenido para cada canal, por ejemplo:

Referencia: CERTIFICACIÓN AUDITOR EXTERNO SOBRE INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (NSU) DE ACUERDO CON LINEAMIENTOS DEFINIDOS POR LAS RESOLUCIONES 5111 Y 5197 DE 2017 - RESULTADOS DICIEMBRE DE 2018 - ETB

Por medio del siguiente documento certificamos que la medición del Indicador de Satisfacción del Usuario (NSU) y su cálculo para el mes de Diciembre de 2018 respecto de cada uno de los medios de atención fue auditada, tomando como base los lineamientos definidos por las Resoluciones de la CRC indicadas en la referencia y la información entregada por ETB, realizando actividades de auditoría con el fin de validar la correcta ejecución del proceso, permitiendo certificar que la información reportada corresponde con la realidad.

De manera específica para cada medio de atención se certifica lo siguiente:

1. Medio de Atención Telefónico: Se certifica que las encuestas para este medio de atención fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario, que las 74.148 encuestas realizadas permiten certificar el 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error (exactamente un 0,33% de margen de error). El indicador NSU para el medio de atención telefónico es de 4,26 en una escala de 1 a 5 (que es el promedio simple de cada una de las calificaciones de las encuestas).

DICIEMBRE			
CALIFICACIÓN NSU MEDIO DE ATENCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE	INDICADOR NSU
1 Muy Insatisfecho	7.519	10%	4,26
2 Insatisfecho	1.672	2%	
3 Ni Insatisfecho ni Satisfecho	4.174	6%	
4 Satisfecho	11.626	16%	
5 Muy Satisfecho	49.157	66%	
TOTAL	74.148	100%	

3.3.2. Certificaciones Trimestrales

Trimestralmente el Auditor deberá expedir una certificación consolidada de los resultados de los tres meses que componen el trimestre de acuerdo al siguiente cronograma.

No.	Entregable	Meses auditados	Fecha entrega
1	Certificación 1er trimestre	enero, febrero y marzo	Hasta el 30 de abril de 2019
2	Certificación 2do trimestre	abril, mayo y junio	Hasta el 30 de julio de 2019
3	Certificación 3er trimestre	julio, agosto y septiembre	Hasta el 30 de octubre de 2019
4	Certificación 4to trimestre	octubre, noviembre y diciembre	Hasta el 30 de enero de 2020

3.4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo asignado por el contratista para la prestación de los servicios, aunque no tiene que ser exclusivo para ETB, si se debe garantizar que no comparta tareas con empresas del sector de las telecomunicaciones

3.5. EXPERIENCIA MINIMA DEL OFERENTE

El oferente debe acreditar experiencia en contratos de certificación de indicadores en empresas de telecomunicaciones en Colombia, presentando hasta 5 certificaciones que deberán sumar mínimo \$ Col 200.000.000 antes de IVA.

Las Certificaciones deben ser suscritas por el representante legal o quien en la entidad tenga la facultad para expedir la certificación solicitada, en papel membreteado con logo. Debe contener como mínimo la siguiente información:

- Tipo de contrato
- Objeto
- Valor contratado
- Tiempo de ejecución (fecha inicio - fecha finalización)
- Cargo, nombre, firma y datos de contacto actualizados del funcionario que expide la certificación.
- Fecha de expedición de la certificación, con una vigencia no superior a 90 días calendario.

Se considerará válida únicamente la experiencia de contratos suscritos a partir del año 2015 en adelante. Las certificaciones presentadas en moneda extranjera, se convertirán a la tasa de cambio del día de suscripción del contrato y deberán traer anexo copia del contrato que sustente la fecha de suscripción del mismo.

En caso que se aporte experiencia de consorcios o uniones temporales, solo se tendrá en cuenta la experiencia del oferente, de acuerdo con el porcentaje de participación del mismo.

Asimismo, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada, por lo cual los documentos allegados para soportar la experiencia del oferente deben incluir el nombre claro y completo de la persona de contacto de la entidad que certifica, número de teléfono y extensión, si aplica, dirección y correo electrónico. En el evento en que la información no sea verás, la oferta será descartada.

Para los contratos en ejecución solamente se tendrá en cuenta el valor ejecutado para la suma de la experiencia, para estos efectos la certificación presentada debe señalar el porcentaje de ejecución con corte a enero de 2019.

3.6. REQUISITOS DE LA OFERTA

ETB requiere que la oferta que se presente deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos que se detallan a continuación y adjuntar los respectivos documentos y soportes en los casos que se requiera.

El proponente debe presentar dentro de su propuesta el esquema funcional y operativo bajo el cual ejecutará el contrato, atendiendo por los menos los siguientes factores:

- a) Enfoque detallado del servicio donde se indique la metodología a utilizar.
- b) Cronograma de cada uno de los servicios requeridos de acuerdo a lo estipulado por ETB
- c) Suscribir y presentar dentro de la oferta la Declaración de Independencia (Anexo No 01)
- d) Una vez seleccionada la oferta, el proponente deberá suscribir un Acuerdo de Confidencialidad con ETB por un período de tres (3) años contados a partir de la aceptación de oferta por parte de ETB. [Anexo No. 02]
- e) Una vez expedidas las certificaciones ETB es dueño único de la información y podrá hacer uso de la misma en lo que requiera.

3.7. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA

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

Requerimiento mínimo obligatorio: son aquellos requerimientos expresados en términos tales como “ETB REQUIERE” o “EL OFERENTE DEBE”, indicando que son de cumplimiento obligatorio. La oferta que no cumpla con este requerimiento a cabalidad, podrá ser rechazada.

El OFERENTE debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con la implementación, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse.

El OFERENTE debe responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este capítulo. En los casos en los que el OFERENTE lo considere conveniente, o ETB lo exija, el OFERENTE debe dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple. De no cumplirse lo anterior, ETB podrá solicitar el pronunciamiento o explicaciones respectivas durante la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda mejorar la oferta. En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, ETB formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de ofertas.

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

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

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser presentada en dos documentos impresos (original y copia). Además, el OFERENTE debe presentar una copia de la información técnica en medio digital (en CD), formato no re-escrible y debidamente rotulado. El documento en CD debe tener su índice de enlaces o hipervínculos que faciliten su revisión.

Todos los documentos que integren la oferta deben ser redactados en idioma castellano.

Durante el estudio de ofertas, ETB se reserva el derecho de solicitar a los OFERENTES una presentación, en la cual se aclaren los aspectos técnicos específicos de la propuesta, sin que sea posible realizar modificaciones a la oferta presentada. La fecha y hora de la presentación serán comunicadas oportunamente por ETB.

Anexo 02

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Entre los suscritos:

(i) EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. [en adelante ETB], con domicilio en la ciudad de Bogotá D. C., representada por _____, mayor de edad, domiciliado en Bogotá, D. C., identificado con la cédula de ciudadanía número _____, expedida en _____, quien actúa en su condición de Apoderado, según consta en la Escritura Pública No. _____ de la Notaría ____ del Circulo de Bogotá. D.C., fechada el _____, según consta en el certificado de Existencia y Representación;

(ii) _____ [en adelante _____], con domicilio en la ciudad de Bogotá, representada por _____, mayor de edad, domiciliada en _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, quien actúa en su condición de _____, según consta en el certificado de Existencia y Representación.

En conjunto y cuando en el presente documento se haga alusión a las PARTES, se entenderán incluidas _____ y _____.

Las Partes hemos convenido celebrar el presente Acuerdo de Confidencialidad [en adelante el Acuerdo] que tiene como finalidad establecer los términos que rigen el uso y la protección de la información que se intercambien para _____ [Determinar el fin para el cual se intercambia la información] _____ [en adelante el Negocio], previas las siguientes

CONSIDERACIONES:

(i) Que entre las Partes van a revelarse determinada información confidencial [en adelante Información Confidencial] en forma verbal o escrita.

(ii) Que el presente Acuerdo de Confidencialidad tiene como finalidad establecer el uso y la protección de la información que se entreguen las Partes, dentro del Negocio.

(iii) Que de conformidad con las anteriores consideraciones y con el propósito de proteger la Información Confidencial que se suministre, se adoptan las siguientes condiciones:

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES.

1. Información Confidencial: Significa cualquier información escrita, oral o visual, de propiedad de alguna parte o sobre la cual detente algún tipo de derecho.

2. Parte Reveladora: Se constituye en Parte Reveladora cualquiera de las Partes o sus Representantes que suministre información a la otra por cualquiera de los mecanismos previstos en este Acuerdo.

3. Parte Receptora: Se constituye en Parte Receptora cualquiera de las Partes que reciba información de la otra.

4. Representantes: Referido a las Partes de este Acuerdo, significará los empleados, agentes y asesores de esa Parte, de su controladora o de cualquier compañía filial, subsidiaria o que esté controlada por ella o bajo control común de esa Parte con un tercero o terceros, incluyendo a título enunciativo, sus abogados, auditores, consultores y asesores financieros independientes.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO.

El Acuerdo tiene como propósito proteger, entre otros, la información que en desarrollo del Negocio las partes se revelen, en especial los aspectos societarios, empresariales, técnicos, comerciales, jurídicos, estratégicos, asuntos relacionados con las operaciones de negocios presentes y futuros, condiciones financieras, planes de inversión, estudios de mercado, estructura de redes, planes de numeración, licencias o concesiones.

En virtud del Acuerdo, las Partes se obligan a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar y/o comunicar la información que reciban de la otra parte, a personas naturales o jurídicas distintas de las Partes y sus Representantes, ni a utilizarla en favor de terceros, y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada y a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada, ejerciendo sobre ésta el mismo grado de diligencia utilizado por un buen comerciante para proteger información confidencial de su propiedad.

CLÁUSULA TERCERA: DESTINACIÓN.

La información que las Partes se revelarán sólo podrá ser utilizada para los fines señalados en el presente Acuerdo. Adicionalmente, sólo podrá reproducirse dicha Información Confidencial si resulta necesario para cumplir tal finalidad y darse a conocer a los Representantes que tengan necesidad de conocerla para la mencionada finalidad.

Se podrá revelar o divulgar la información confidencial únicamente en los siguientes eventos:

- (i) Que se revele con la aprobación previa y escrita de la Parte Reveladora.
- (ii) Que la revelación y/o divulgación de la información se realice en desarrollo o por mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales. En este caso, la parte obligada a divulgar la información confidencial se obliga a avisar inmediatamente haya tenido conocimiento de esta obligación a la otra Parte de este convenio, para que pueda tomar las medidas necesarias para proteger su información confidencial, y de igual manera se compromete a tomar las medidas necesarias para atenuar los efectos de tal divulgación.

CLÁUSULA CUARTA: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La Parte Receptora entiende y reconoce que, excepción hecha de cualesquiera declaraciones y garantías recogidas en un contrato que documente en forma definitiva el Negocio que puedan formalizar las Partes, toda la información facilitada por la Parte Reveladora o sus respectivos Representantes se entrega sin ninguna declaración de garantía, expresa ni tácita, sobre la precisión e integridad de la Información Confidencial facilitada, más allá de la veracidad que evidencien los mismos documentos. Salvo que en los contratos que formalicen el Negocio se establezca otra cosa, ni la Parte Reveladora ni sus respectivos Representantes incurrirán en responsabilidad ante la Parte Receptora o sus Representantes en relación con el uso de la Información Confidencial, ni por

actuaciones en función de dicha Información o errores u omisiones en la misma, de manera distinta a la señalada en el Acuerdo.

CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

(i) La Información Confidencial no puede ser utilizada por la Parte Receptora en detrimento de la Parte Reveladora o para fines diferentes a los establecidos en el presente documento ya que sólo podrá utilizarse en relación con los temas que se desarrollen en el contexto de este Acuerdo.

(ii) La Parte Receptora no puede distribuir, publicar o divulgar la Información Confidencial a persona alguna, salvo a sus Representantes que tengan necesidad de conocerla para el propósito para el cual se divulga, siempre y cuando la Parte Receptora adopte las medidas necesarias para asegurarle a la Parte Reveladora su derecho a limitar o restringir dicha divulgación o para hacer uso de los recursos que estén a su disposición.

(iii) La Parte Receptora debe informar a cada uno de los Representantes que reciben información, de su naturaleza confidencial y de este Acuerdo y los debe instruir para que la utilicen exclusivamente con el propósito establecido en este Acuerdo.

CLÁUSULA SEXTA: PROPIEDAD.

La información entregada por la Parte Reveladora es propiedad exclusiva de ésta y deberá ser tratada como confidencial y resguardada bajo este entendido por la Parte Receptora, durante el término que se fija en el presente Acuerdo a partir de la fecha en que se entregue la información.

Cada una de las Partes, a solicitud de la otra, devolverá y hará que sus Representantes devuelvan a la Parte Reveladora toda la Información Confidencial que de ella hayan recibido o de sus respectivos Representantes, incluidas, pero no limitadas a todos las copias, extractos y otras reproducciones de la información confidencial, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que cualquiera de las Partes notifique por escrito a la otra su intención de no continuar las negociaciones, previo requerimiento en tal sentido y , además, cada una de las Partes destruirá y hará que sus Representantes destruyan todo el material que hayan creado con fundamento en la Información Confidencial entregada por la Parte Reveladora si así se le solicitare.

En todo caso, el hecho de no recibir una comunicación en el sentido a que alude el párrafo anterior, no libera a la parte que ha recibido la información de su deber de custodia, en los términos señalados en el presente documento.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CLÁUSULA PENAL.

“En caso de incumplimiento total o parcial de cualesquiera de las obligaciones por una de las Partes, se causará a su cargo una cláusula penal pecuniaria equivalente al 20% del precio del contrato , si el incumplimiento es total y proporcionalmente si es parcial. Se podrá compensar el valor de la cláusula penal pecuniaria hasta concurrencia de los valores que la Parte que exige la cláusula penal le adeude a la Parte incumplida, al igual que de cualquier suma que se le adeude por cualquier concepto. De no ser posible la compensación total o parcial, la Parte incumplida se obliga a consignar el valor o el saldo

no compensado de la cláusula penal en la cuenta que la otra Parte le indique, dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que con tal fin le curse. Las partes renuncian expresamente a todo requerimiento para efectos de constitución en mora, reservándose el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto pactado, siempre que los mismos se acrediten.

CLÁUSULA OCTAVA: PROHIBICIÓN DE CESIÓN.

Este Acuerdo de Confidencialidad debe beneficiar y comprometer a las Partes y no puede ser cedido, vendido, asignado, ni transferido, bajo ninguna forma y a ningún título, sin contar con la autorización previa y escrita de la otra parte.

CLÁUSULA NOVENA: VIGENCIA DE LA OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD.

Las restricciones y obligaciones de este Acuerdo rigen por el término de _____ (___) año(s), contado(s) a partir de la fecha de su firma.

CLÁUSULA DÉCIMA: COMUNICACIONES.

Las comunicaciones que cualquiera de las Partes deba dirigir a la otra deben enviarse a las personas que se designan a continuación:

ETB

Atn: **Maria Alexandra Vargas Rubio**

Cargo: Gerente de Experiencia Cliente Hogares

Dirección: Carrera 7 No. 20-00 Piso 7

Teléfono: 2422554

Fax: _____

Correo Electrónico: maria.vargasr@etb.com.co

Ciudad: Bogotá

Atn: Eduardo Londoño Sarmiento

Cargo: Profesional Especializado I

Dirección: Carrera 7 No. 20-56 Piso 4

Teléfono: 2423730

Fax: _____

Correo Electrónico: eduardo.londonos@etb.com.co

Ciudad: Bogotá

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DISPOSICIONES VARIAS.

(i) Este Acuerdo representa el convenio completo entre las Partes y sustituye cualquier otro verbal o escrito celebrado anteriormente entre ellas, sobre la materia objeto del Presente Acuerdo.

(ii) Si alguna de las disposiciones de este Acuerdo llegare a ser ilegal, inválida o sin vigor bajo las leyes presentes o futuras o por un Tribunal, se entenderá excluida. Este Acuerdo será realizado y ejecutado, como si dicha disposición ilegal, inválida o sin vigor, no hubiera hecho parte del mismo y las restantes disposiciones aquí contenidas conservarán idéntico valor y efecto.

(iii) Ni este Acuerdo, ni la entrega o recepción de información constituirá o implicará promesa de efectuar contrato alguno por cualquiera de las Partes y por tanto convienen así mismo en que, a menos que se haya formalizado entre ellas un contrato definitivo, ninguna de las Partes tendrá obligación legal alguna con respecto a la realización del Negocio en virtud del presente Acuerdo.

(iv) Las Partes convienen en que no habrá desistimiento ni consentimiento a la modificación de los términos del presente Acuerdo que no obre en documento suscrito por ellas.

En constancia se suscribe el presente Acuerdo, a los _____ de 2018, en dos ejemplares del mismo tenor y valor.

Por ETB: _____

Nombre: **Maria Alexandra Vargas Rubio**

Cargo: **Gerente Experiencia Cliente Hogares**