

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

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACIÓN PÚBLICA N° 10403686**

**OBJETO:**

**SUMINISTRO DE SOLUCIONES DE HARDWARE NUEVO, SOFTWARE, LICENCIAMIENTO Y ALISTAMIENTO DEL FABRICANTE CISCO DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS EN CADA ORDEN DE SERVICIO, CON EL OBJETIVO DE ATENDER NECESIDADES DE TELECOMUNICACIONES DE ETB, DE CONFORMIDAD CON LAS CONDICIONES GENERALES DEL PRESENTE DOCUMENTO. ADICIONALMENTE, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO DE FÁBRICA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR DEMANDA PARA LOS ELEMENTOS DE RED MARCA CISCO ACTUALMENTE INSTALADOS Y OPERATIVOS**

**BOGOTÁ D.C., MAYO 29**

## CAPITULO I – CONDICIONES JURIDICAS

### 1 PRECISIONES A LAS CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES CONTRACTUALES

#### 1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, en adelante **ETB**, está interesada en recibir ofertas para contratar el suministro de soluciones de hardware nuevo, software, licenciamiento y alistamiento del fabricante Cisco de acuerdo con las especificaciones técnicas requeridas en cada orden de servicio, con el objetivo de atender necesidades de Telecomunicaciones de ETB, de conformidad con las condiciones generales del presente documento. Adicionalmente, la prestación del servicio de soporte técnico avanzado de fábrica y mantenimiento preventivo por demanda para los elementos de red marca Cisco actualmente instalados y operativos, de conformidad con los términos de referencia y el Manual de Contratación de ETB, el cual está publicado en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).”

El contrato se ejecutará mediante ordenes de servicio o pedidos, cursados por el supervisor, quien no se obliga con una cantidad mínima ni máxima, las cantidades informadas en los términos de referencia son estimadas para la ponderación de ofertas, y en la ejecución del contrato pueden aumentar o disminuir; en consecuencia, el precio del contrato serán un cupo estimado de recursos, el cual puede o no agotarse. El oferente asume la carga de realizar el análisis correspondiente, 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 ACEPTACIÓN DE OFERTAS PARCIALES**

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

#### 1.2. ALCANCE DEL OBJETO

El alcance se encuentra previsto en el capítulo 3 – Capitulo técnico de los presentes términos de referencia.

#### 1.3. 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.

#### 1.4. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma proyectado para el presente proceso de invitación es el siguiente, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.25 de los presentes términos de referencia:

ACTUACIÓN	FECHA
Publicación términos de referencia	29 de mayo de 2019
Entrega acuerdo de confidencialidad por lo interesados <b>(2 día)</b>	Hasta el 31 de mayo de 2019, hasta las 16 horas en los términos del artículo 829 del Código de Comercio.
Plazo para la revisión y verificación de los acuerdos de confidencialidad y solicitud de aclaraciones por ETB <b>(1 día)</b>	Hasta el 04 de junio de 2019
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia <b>(5 días)</b>	Hasta el 06 de junio de 2019
Plazo para dar respuestas a las aclaraciones formuladas <b>(3 días)</b>	Hasta el 11 de junio de 2019
Fecha y hora para presentación de ofertas <b>(5 días)</b>	18 de junio de 2019, a las 10 horas, de conformidad con el artículo 829 del código de comercio
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB <b>(7 días)</b>	Hasta el 28 de junio de 2019
Plazo de negociación <b>(6 días)</b>	Hasta el 09 de julio de 2019
Adjudicación <b>(8 días)</b>	Hasta el 19 de julio de 2019
Elaboración de la minuta. <b>(4 días)</b>	Hasta el 25 de julio de 2019
Suscripción del contrato ETB. <b>(2 día)</b>	Hasta el 29 de julio de 2019
Suscripción contrato proveedor. <b>(2 día)</b>	Hasta el 31 de julio de 2019

## 1.5. COMUNICACIONES

Las comunicaciones relacionadas con el proceso de selección, deberán remitirse por los interesados, mediante comunicación escrita dirigida a **Carlos Fernando León Garzón**, al correo electrónico [carlos.leong0@etb.com.co](mailto:carlos.leong0@etb.com.co)

Así mismo, las solicitudes de aclaración o modificación respecto del contenido de éste documento, deberán dirigirse mediante solicitud escrita dirigida al correo electrónico antes señalado.

## 1.6. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Teniendo en cuenta que la información contenida en el anexo técnico No. 9 Estado Actual de la Red de los términos de referencia contiene información confidencial, el interesado en participar en el proceso, deberá presentar, conforme al plazo previsto en el cronograma, el **Anexo jurídico N°. 4 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**, debidamente suscrito por el representante legal o su apoderado, acreditando su calidad mediante la certificación de cámara de comercio, la cual deberá adjuntarse a éste documento, para que ETB pueda entregarle los anexos técnicos.

El acuerdo de confidencialidad suscrito se hará extensivo a las posibles modificaciones o adiciones a los referidos anexos.

Dicho acuerdo, deberá entregarse en el mismo formato enviado por ETB, debidamente diligenciado y suscrito por el representante legal del oferente o el apoderado debidamente facultado para el efecto, sin que haya lugar a modificaciones ni condicionamientos a su contenido. Este documento no podrá ser modificado por el oferente. **Únicamente se deben diligenciar los campos solicitados.**

El acuerdo de confidencialidad de información deberá entregarse a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a más tardar el día **31 de mayo de 2019, hasta las 16 horas en los términos del artículo 829 del Código de Comercio.**

**NOTA:** Para aquellos interesados que presentaron el acuerdo de confidencialidad dentro de los plazos previstos en los términos de referencia y sus adendas, (si aplica), y que deseen presentar propuesta bajo cualquier modalidad de asociación con otra u otras personas que no hayan presentado y suscrito acuerdo de confidencialidad, podrán manifestar a ETB tal situación, con el fin de permitir a el(los) demás integrantes de la forma asociativa, la suscripción y presentación del acuerdo de confidencialidad.

### **1.7. ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Podrán requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de éste documento, mediante solicitud escrita remitida al correo electrónico consignado en numeral 1.5 COMUNICACIONES, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguiente a la fecha de recibo de los presentes términos de referencia.

ETB dará respuesta escrita a las solicitudes recibidas, dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes al vencimiento del plazo previsto en el párrafo anterior.

Las respuestas a las preguntas que no contengan información confidencial protegida mediante la suscripción del acuerdo de confidencialidad, serán publicadas en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

Las respuestas a las preguntas que contengan información confidencial, serán remitidas a los interesados que hayan suscrito el acuerdo de confidencialidad, al correo electrónico que proporcionen para tal efecto.

**Las modificaciones a los términos de referencia se expedirán mediante Adenda** y serán publicadas en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

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.

### **1.8. INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES**

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

El oferente, deberá diligenciar el Formato “**Datos básicos proveedor Nacional**” o “**Datos básicos Proveedor Extranjero**” que se adjunta como **Anexo jurídico No. 2** del presente capítulo.

Dentro de los 2 días siguientes a la comunicación de adjudicación, el adjudicatario que no esté inscrito, deberá allegar los documentos restantes que se requieran para su inscripción. De no cumplir con el presente requisito, ETB podrá hacer efectiva la garantía de seriedad de oferta.

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

### **1.9. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA**

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

- a) El oferente persona natural, el representante legal o apoderado debidamente facultado de la sociedad oferente o el representante de la unión temporal, consorcio o asociación, según el caso, debe diligenciar el **Anexo N° 1 “Carta de presentación de la oferta”** del presente capítulo, el cual debe suscribirse por el oferente o por quien actúe en nombre y representación debidamente facultado. **Dicho anexo deberá ser diligenciado por el oferente incorporando los datos solicitados, sin que el mismo sea modificado, y ser presentado con firma original.**
- b) La oferta deberá ser presentada en idioma 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, los cuales deben ser presentados con firma original.**
- e) Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos o medios digitales aportados, ni 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.

#### **1.10. ACREDITACIÓN DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APORTES PARAFISCALES Y SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO SG-SST.**

El oferente deberá acreditar el cumplimiento y pago de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional o equivalentes, mediante certificación suscrita por el revisor fiscal cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal. La certificación debe estar acompañada de la tarjeta profesional del revisor fiscal que suscribe la certificación.

#### **1.11. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

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

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

**En caso que se encuentren limitaciones a las facultades del representante legal o apoderado de la persona jurídica para presentar la propuesta o para celebrar el contrato, se deberá anexar la autorización o documento, donde conste la decisión del órgano social competente que autorice la presentación de la misma y la suscripción del contrato.**

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

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

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

Las **personas jurídicas extranjeras** deberán cumplir los mismos requisitos de objeto y duración establecidos en el numeral 1.11 de estos términos de referencia, para lo cual deberán aportar los documentos que acrediten la existencia y representación legal de la sociedad extranjera, legalizados a más tardar dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de recepción de la oferta.

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 validez y oponibilidad, dentro del territorio Colombiano, conforme al artículo 251 del Código General del Proceso. Adicionalmente, deberán ser traducidos oficialmente al castellano, esto es, a través de traductor oficial inscrito en el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia. El apostille o consularización deben aportarse en original.

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

En el evento de la legalización de documentos emanados de autoridades de países integrantes del Convenio 26 de la Haya de 1961, se requerirá únicamente la Apostilla como mecanismo de legalización, de conformidad con lo señalado en la Ley 455 de 1998.

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

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

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

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

### **1.13 OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN (UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO)**

ETB acepta la presentación de ofertas en asociación, caso en el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar documento que indique:
  - Personas integrantes de la asociación
  - Tipo de Asociación
  - Obligaciones – actividades a cargo de cada uno de los asociados en la ejecución del contrato, las cuales no podrán ser modificadas sin el consentimiento previo de ETB.
  - Porcentaje de participación el cual debe ser acorde con lo anterior.
  - Las sociedades que integran la unión temporal o consorcio facturaran de manera independiente, acorde con el porcentaje de participación.
  - Designación de la persona que para todos los efectos representará a la asociación, con facultades amplias y suficientes para obligar a todos sus integrantes en la presentación y negociación de la oferta, suscripción y ejecución del contrato, así como judicial y extrajudicialmente. El representante designado deberá manifestar su aceptación.
  - La duración de la asociación conformada deberá ser mínimo por el lapso comprendido entre el recibo de ofertas del proceso de invitación y la liquidación del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que con posterioridad, los integrantes de la asociación oferente estén llamados a responder por hechos u omisiones ocurridos durante la ejecución del contrato.
- b) En todo caso, los asociados responden en **forma solidaria** frente a ETB por la presentación de la oferta, la suscripción del contrato y su ejecución.
- c) De conformidad con el literal anterior y en atención al régimen jurídico de ETB, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta presentada por la unión temporal, consorcio o cualquier asociación, **NO** se aplicarán en proporción al porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del mismo como lo dispone la Ley 80 del 93 para Uniones Temporales y Consorcios (esta normatividad no rige para ETB); sino que por el contrario, se establece la solidaridad de los integrantes del consorcio o unión temporal sin excepción, como se explica a continuación:

ETB no es parte del acuerdo de consorcio, unión temporal o cualquier asociación, y en consecuencia no contrae obligaciones respecto de las estipulaciones en él contenidas. Estas figuras son propias de la Ley 80 de 1993 ordenamiento al cual no está sometida la Empresa, por cuanto por expresa disposición del artículo 55 de la Ley 1341 de 2009, en su calidad de proveedora de TIC's sus actos y contratos, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del Derecho Privado.



En consecuencia, sin perjuicio de las estipulaciones que convengan los miembros del consorcio o unión temporal sobre la forma de asumir entre sí las sanciones en caso de incumplimiento del contrato que llegare a celebrarse, ETB no las aplica de acuerdo con la participación de cada uno de los asociados, pues incluso en este aspecto la responsabilidad es solidaria.

- d) Si alguno de los integrantes de la asociación no ha sido registrado como proveedor de ETB, deberá presentar los documentos mencionados en el numeral 1.6 de inscripción de proveedores para su respectiva inscripción de forma previa a la suscripción del contrato.
- e) **La garantía de seriedad de oferta debe ser tomada por todas y cada una de las personas que integran la asociación, e indicar el porcentaje de acuerdo con la participación, y estar suscrita por el representante de la asociación.**

#### 1.14 RESUMEN DE ANEXOS JURIDICOS:

Junto con la oferta, se deben allegar los siguientes anexos y documentos jurídicos en original, debidamente diligenciados y firmados por el representante legal o apoderado:

- **ANEXO JURÍDICO 1:** Carta de presentación de oferta
- **ANEXO JURÍDICO 2:** Formato inscripción de proveedores (sólo en el caso en que el OFERENTE no esté inscrito en la base de datos de Proveedores de ETB)
- **ANEXO JURÍDICO 3:** Acuerdo de buenas prácticas y responsabilidad corporativa
- **ANEXO JURIDICO 4:** Acuerdo de Confidencialidad. (Debe allegarse conforme a lo establecido en el numeral 1.6 Acuerdo de Confidencialidad)

#### 1.15 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para garantizar la seriedad de la oferta, es necesario constituir a favor de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P, bien sea a través de una póliza de seguros o garantía bancaria, atendiendo los siguientes criterios:

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

- a. Se debe designar como asegurado – beneficiario a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- b. En calidad de afianzado se debe incluir al Oferente y el Nit.
- c. Garante: Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d. Póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos
- e. **Valor garantizado:** El oferente deberá constituir una póliza por un valor asegurado del **10% del valor de la oferta**. De conformidad con los anexos financieros, según aplique: (i) 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: La póliza debe consignar expresamente que garantiza (i) Retiro la oferta – (ii) La no suscripción del contrato – (iii) La no constitución de las pólizas contractuales – (iv) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.**
- g. Modalidad: Sancionatoria.
- h. Término de la póliza: **Tres (3) meses** a partir de la presentación de la oferta. Se deberá ampliar o prorrogar la misma, en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- i. La póliza deberá estar firmada por el representante legal del garante y el representante legal del oferente.
- j. **La garantía de seriedad deberá acompañarse de las condiciones generales del contrato de seguro, así como del recibo o certificación de pago de prima. Estos documentos deben**



**presentarse en original y suscritos por el representante legal.**

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

- a. Ordenante: El oferente y su Nit.
- b. Garante: Banco que tenga operaciones en Colombia y esté vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c. Beneficiario: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- d. Valor garantizado: El oferente deberá constituir una garantía por un valor asegurado del **10% del valor de la oferta**. De acuerdo con los anexos financieros, según aplique: (i) 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 declarando la ocurrencia de uno de los riesgos amparados y el monto a cobrar que corresponderá al valor asegurado.
- h. Plazo para pago: Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de los requisitos de exigibilidad.
- i. Término de la garantía: **Tres (3) meses** a partir de la presentación de la oferta. Se deberá ampliar la misma en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- j. La garantía deberá estar firmada por el Representante Legal del garante y el representante legal o apoderado del oferente.
- k. Se deberá anexar original del recibo de pago de los derechos del garante.
- l. El garante debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.

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

#### **1.16 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 día **18 de junio de 2019, a las 10 horas**, de conformidad con el artículo 829 del código de comercio. 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

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

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

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

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

En caso de contradicción entre la propuesta original y la copia, primará la información consignada en el original. En caso de contradicción entre la información contenida en medio digital y la física, prevalecerá la información presentada en medio físico.

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

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

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

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

### **1.17 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

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

El oferente deberá responder dentro del plazo señalado en el cronograma, remitidas en la cuenta de correo señalada en el numeral 1.5 COMUNICACIONES. Las respuestas a las aclaraciones deberán estar firmadas por el representante legal o apoderado debidamente acreditado (firma escaneada o firma digitalizada).

ETB realizará el estudio de las ofertas dentro de los **siete (7)** 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 subsanarse algún aspecto, se requerirá por escrito al oferente para que en el plazo que se indique, lo subsane. Si no lo hiciera dentro del término establecido, la oferta será descartada. En ningún caso podrá el oferente mejorar la oferta.

### **1.18 PROPUESTAS ALTERNATIVAS**

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

La propuesta alternativa adicional a la propuesta básica no será objeto de consideración por ETB.

### **1.19 CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA**

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

- a) Cuando el oferente haya entregado extemporáneamente la oferta.
- b) Cuando el oferente o uno de sus integrantes se halle incurso en una de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política y la Ley. Cuando la inhabilidad sobrevenga en un oferente, se entenderá que renuncia a participar en el proceso de selección y los derechos surgidos del mismo.
- c) Cuando el oferente no subsane los documentos dentro del plazo señalado para tal efecto.
- d) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- e) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación.
- f) Por falta de veracidad de la información suministrada por el Oferente.

### **1.20 COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN**

Se entenderá aceptado por el oferente con la presentación de la oferta un compromiso anticorrupción que hará parte del **Anexo 1 carta de presentación de la oferta**, con base en las siguientes consideraciones:

- I. 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.
- II. 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.
- III. Que conoce a cabalidad el Manual de Contratación de ETB.
- IV. 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.

### **1.21 INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

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

Los términos de referencia deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada.

Los títulos utilizados en los términos de referencia sirven sólo para identificar textos y no afectarán la interpretación de los mismos.

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

Todas las deducciones, errores y omisiones que realice o en que incurra el oferente con base en su propia información, interpretación, análisis o conclusiones respecto de los términos de referencia, son

por su exclusiva cuenta. Por tanto, ETB no asume responsabilidad alguna por tal información, interpretación, análisis o conclusiones.

Con la presentación de la oferta 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, costo y tiempo de ejecución, así mismo, que formuló su oferta de manera libre, seria, precisa y coherente.

## 1.22 NEGOCIACIÓN

ETB podrá adelantar una etapa de negociación, con todos los oferentes cuya oferta haya resultado hábil, luego del estudio jurídico, económico y técnico, y que hayan pasado el estudio de homologación de proveedores, al igual que el estudio de seguridad de los proveedores, socios, apoderados, representantes legales, según aplique, de acuerdo con las “Políticas Financieras de Contratación” emitidas por la Vicepresidencia Financiera de ETB, dentro de los **seis (6) 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 descrito se distribuye en dos etapas así **(i) 3 días hábiles** para efectuar la negociación y recibir las contraofertas; y **(ii) 3 días hábiles** para realizar estudio económico de las ofertas.

- (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.

**PARÁGRAFO:** De acuerdo con la Política financiera de ETB, que debe ser consultada en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), será causal para no participar en la etapa de negociación y etapas subsiguientes, que el oferente no haya pasado la homologación de proveedores, o el estudio de seguridad y debida diligencia asociada de proveedores, socios, apoderados, representante legal principal, y suplentes, según aplique.

### 1.23 ADJUDICACIÓN

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, se podrá efectuar, ésta se realizará dentro de los **ocho (8) días hábiles** luego de la etapa de negociación si hubo lugar a ella, o de la de estudio de ofertas.

### 1.24 ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

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

### 1.25 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.

### 1.26 CONDICIONES CONTRACTUALES

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

#### 1.26.1 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será **dos (2) años**, a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de los certificados de seguro.

#### 1.26.2 GARANTÍAS CONTRACTUALES

- (i) CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO:** Por un valor asegurado equivalente al 20% del precio de los bienes, antes de IVA, vigente por dos (2) años contados a partir del recibo definitivo de los bienes y licencias de cada pedido.

- (ii) **CUMPLIMIENTO:** Por un valor asegurado equivalente al 30% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato y hasta su liquidación.
- (iii) **SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** por un valor asegurado equivalente al 10% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción, durante el plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más.
- (iv) **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** por un valor asegurado del 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación del mismo. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que pueda emprender ETB por amparos que no se hallen cubiertos por el porcentaje aquí estipulado.

De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación” emitidas por la Vicepresidencia Financiera 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 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(s) aseguradora(s) que hacen parte del convenio, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario ubicada en la Carrera 7 No. 20-99 piso 2º, Área de Riesgos y Seguros, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro, aportando los documentos relacionados en el literal A del “INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL”, que puede consultar en la página web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), o 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 descuenta su monto al contratista de las sumas que le adeude a éste por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora. El CONTRATISTA acepta que ETB realice el respectivo descuento o compensación. Para efectos del cobro de estas penas el contrato prestará merito ejecutivo lo cual entiende y acepta el contratista con la suscripción del mismo.

En el evento que la Aseguradora, en desarrollo de sus políticas de suscripción, se abstenga de emitir certificados de seguros al contratista, o el área de seguros autorice la constitución de las pólizas de seguros con cualquier compañía de seguro autorizada por la Superintendencia Financiera para



funcionar en Colombia o para presentar garantía bancaria expedida por banco que tenga operaciones autorizadas en Colombia, 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.

### **1.26.3 MULTAS**

Si hay **retardo** o mora en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pagará el contratista una multa equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida por cada semana de atraso o proporcional por fracción. En caso de que el retardo o mora recaiga sobre bienes, servicios de implementación y complementarios, pagará el contratista una multa equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida por cada semana de atraso o proporcional por fracción, entendida como el precio del pedido sobre el cual recae el incumplimiento. En caso de que el retardo o mora recaiga sobre servicios de soporte, pagara el contratista una multa equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida por cada semana de atraso o proporcional por fracción, entendida como el valor de la facturación mensual del servicio sobre el cual recae el incumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal compensatoria. En todo caso, el valor total de las **multas** no excederá el 30% del valor total del contrato.

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

### **1.26.4 CLÁUSULA PENAL COMPENSATORIA**

En caso de incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones del contratista, se genera a su cargo el pago de una cláusula penal compensatoria cuyo monto será del 30% del valor del contrato. La pena no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje. El presente documento presta mérito ejecutivo para los efectos de cobro de que trata la presente clausula.

ETB podrá descontar el valor de la cláusula penal compensatoria de las sumas que le adeude al contratista por cualquier concepto y así éste último lo acepta. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB le 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.

### **1.26.5 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APORTES PARAFISCALES Y SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO SG-SST**

El contratista deberá dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con modalidad de contratación laboral de todo el personal que requiera para la prestación del servicio, el pago de las



obligaciones laborales, afiliación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social: Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Entidad Prestadora de Salud (EPS) y Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) y aportes parafiscales en relación con el personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas.

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

#### **1.26.6 ACUERDO DE BUENAS PRÁCTICAS Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

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

#### **1.26.7 TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato que llegue a suscribirse terminará por las causales legales o por las siguientes: (i) Por mutuo acuerdo. (ii) Anticipadamente por ETB, en cualquier tiempo, dando aviso al contratista con una antelación mínima de 30 días calendario, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna. ETB pagará únicamente al Contratista las sumas correspondientes a los servicios recibidos a satisfacción. (iii) De manera anticipada por ETB, en cualquier tiempo cuando ETB encuentre que el contratista ha sido incluido dentro de las listas restrictivas vinculantes o no vinculantes nacionales o extranjeras, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna.

**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 servicios o pedidos que se hayan formulado y que se encuentren en curso.

#### **1.26.8 EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**

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

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

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

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

#### **1.26.9 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE GESTIÓN AMBIENTAL**

En el caso que aplique por el objeto contratado, El CONTRATISTA deberá dar estricto cumplimiento a las normas legales vigentes sobre gestión ambiental. En virtud de lo anterior le corresponde, entre otras obligaciones, realizar las actividades relativas a identificar, analizar y evaluar peligros, a gestionar y controlar los riesgos, a mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a las personas, propiedades o medio ambiente, y en caso que se requiera, obtener los permisos requeridos por las autoridades ambientales según la jurisdicción correspondiente a la zona de ejecución del contrato. Estas obligaciones se extienden a sus subcontratistas.

ETB podrá verificar su cumplimiento durante la ejecución del contrato, para cuyo efecto el contratista le suministrará la información correspondiente.

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

- e) El contratista declara que cumple con la normatividad colombiana incluidas aquellas relacionadas con la implementación de un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo y se obliga a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todas sus contrapartes, 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 y/o a las autoridades competentes de cualquier actividad sospechosa de lavado de activos o el financiamiento de actividades terroristas.
- f) En caso que el contratista no le resulte exigible la implementación de dicho sistema, el contratista, con la presentación de la oferta, declara que mantiene y ejecuta buenas prácticas en sus procesos, dirigidos a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes

provenientes de actividades con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o sus delitos conexos.

- g)** El contratista declara que todas las actividades las ejerce dentro de un marco legal y que su patrimonio, los recursos utilizados para la ejecución del contrato que llegare a celebrarse, al igual que sus ingresos son producto de actividades lícitas y no provienen o son fruto de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas en el territorio nacional o en el extranjero.
- h)** El contratista declara que, en la ejecución del contrato, no contratará ni tendrá vínculos de ningún tipo con terceros que realicen operaciones o cuyos recursos provengan de actividades ilícitas.
- i)** El contratista declara que toda la documentación e información aportada para la presentación de la oferta, celebración y ejecución del contrato, es veraz y exacta y autoriza para que pueda ser confirmada y verificada por ETB por los medios que considere pertinentes.
- j)** El contratista se obliga a actualizar su información, mínimo una vez al año o antes si se produjera modificación o cuando sea requerido por ETB, de manera enunciativa más no limitativa, la relativa a su composición accionaria, información financiera, cambios en representantes legales, composición de junta directiva y cualquier otra información que por su naturaleza sea susceptible de cambio. Asimismo, El contratista se obliga a entregar en cualquier momento la información que sea requerida por ETB y que se considere relevante para la administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- k)** El contratista, declara que ni el representante legal que presenta la oferta o suscribe el contrato, como la persona natural o jurídica que representa, sus filiales, socios, accionistas directos o indirectos, administradores, clientes, empleados que tienen relación directa con el contrato, revisores fiscales, CONTRATISTAS y proveedores, sus representantes legales y sus miembros de la Junta Directiva, tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes y no vinculantes de orden nacional e internacional, investigaciones o procesos penales, condenas por delitos dolosos, ni aquellos originados en delitos conexos al de lavado de activos o de la financiación de actividades ilícitas o actos contra la administración pública, incluyendo, pero no limitándose a fraudes en licitaciones, soborno o corrupción y que tomará todas las medidas necesarias para no estarlo, encontrándose ETB facultada para efectuar las verificaciones que considere pertinente en bases de datos o informaciones públicas nacionales o internacionales y para dar por terminada cualquier relación comercial o jurídica si verifica que yo o alguna de las personas mencionadas es incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas de control o vinculantes, tienen investigaciones o procesos o condenas en su contra, o existen informaciones en dichas bases de datos públicas que puedan colocar a ETB frente a un riesgo legal o reputacional. En caso de que la ejecución del contrato demande la presencia de subcontratistas, le aplicarán las mismas disposiciones, cuya declaración corresponde a el contratista, quien es el que ostenta la relación comercial con ETB
- l)** En el evento en que el contratista, tenga conocimiento de alguna de las circunstancias descritas en el literal anterior, se compromete a comunicarlo de inmediato a ETB.
- m)** El contratista, declara que no tiene presencia en países sancionados por la OFAC y países no cooperantes; de la misma manera certifica que la constitución de la compañía no está bajo el esquema de acciones al portador. En caso de que la ejecución del contrato demande la presencia de subcontratistas, le aplicarán las mismas consideraciones, cuya declaración corresponde al contratista, quien es el que ostenta la relación comercial con ETB.
- n)** El contratista, declara que con la presentación de la oferta y firma del contrato, se entiende que tanto el representante legal que suscribe el contrato, como la persona natural o jurídica que representa, otorgan su consentimiento informado, y por lo tanto autorizan a ETB a comunicar a las autoridades nacionales o de cualquiera de los países en los cuales ETB realice operaciones, sobre alguna cualquiera de las situaciones en este documento descritas, así como a suministrar

a las autoridades competentes de dichos países, toda la información suministrada, pública, privada o semiprivada que sobre la persona jurídica que represento, ellas requieran. Asimismo, para que ETB efectúe los reportes a las autoridades competentes, que considere procedentes de conformidad con sus reglamentos y manuales relacionados con su sistema de prevención y/o administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y sus programas de cumplimiento, exonerándola de toda responsabilidad por tal hecho.

- o) El contratista. declara que conoce y acepta que ETB está en la obligación legal de solicitar las aclaraciones que estime pertinentes en el evento en que se presenten circunstancias con base en las cuales ETB pueda tener dudas razonables sobre nuestras operaciones o las operaciones de la persona natural o jurídica que represento, así como del origen de nuestros activos, en el cual suministraremos las aclaraciones que sean del caso. Si estas explicaciones y soportes entregados no son satisfactorias a juicio de ETB, autorizamos para dar por terminada cualquier relación comercial o jurídica, sin que ello represente costo alguno para ETB.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones y declaraciones aquí contempladas, faculta a ETB para terminar de manera inmediata y anticipada cualquier tipo de relación que tenga con el contratista, sin que por ello haya lugar sanción o indemnización por parte de ETB a el contratista, y el contratista se obliga a responder frente a ETB y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia del daño reputacional ocasionado.

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

El Contratista se obliga a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores y que los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione; ii) el monitoreo permanente 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.

#### **1.26.12 PROPIEDAD INTELECTUAL**

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

En todo caso, se respetarán los derechos de propiedad intelectual de las partes, de conformidad con lo señalado en la ley. 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.

#### **1.26.13 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

#### **1.26.14 HABEAS DATA**

En caso que para la debida ejecución del contrato el contratista deba acceder, consultar, almacenar y/o administrar bases de datos de ETB que contengan información personal de sus clientes, proveedores, trabajadores, contratistas o accionistas, entre otros, previos los permisos concedidos para el efecto, el contratista se obliga a disponer los medios necesarios para observar, cumplir e instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo sobre los principios de administración de datos de terceros, tales como: veracidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, la Resolución 5111 de 2017, y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

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

En consecuencia, el contratista debe entender y aceptar que a partir del momento en que ETB le suministre cualquier base en donde reposen datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores, contratistas o accionistas, entre otros, asume la calidad de encargado de su tratamiento y en consecuencia solo hará uso de los datos para las finalidades establecidas al momento de su entrega. En tal sentido, se obliga a cumplir con las disposiciones que en relación con la protección de datos personales se encuentran consagradas en la 5111 de 2017, y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

#### **1.26.15 CESIÓN DEL CONTRATO**

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

#### **1.26.16 INDEMNIDAD**

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

#### **1.26.17 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

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

#### **1.26.18 DOMICILIO**

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

#### **1.26.19 SUPERVISIÓN**

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



## CAPITULO II – CONDICIONES FINANCIERAS

### 2. CONDICIONES FINANCIERAS

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 bienes y servicios objeto de la presente contratación deberán ser cotizados bajo el sistema de precios fijos, los precios de los servicios de soporte técnico entendiendo por -soporte técnico- los servicios de Soporte técnico avanzado y los servicios de mantenimiento preventivo por demanda ofertados por el proponente permanecerán fijos durante el primer año de ejecución del contrato **para el segundo año del contrato** podrán ser revisados de común acuerdo, pudiendo estos disminuir, permanecer iguales o aumentar; para el tercer caso, no podrán exceder el porcentaje de Índice de precios al Consumidor del año inmediatamente anterior, para la República de Colombia certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE. **Para los bienes ofertados y los servicios de implementación y complementarios el precio negociado y contratado será el precio máximo a reconocer por parte de ETB por cada uno de los bienes y servicios, sin embargo, para cada uno de los pedidos solicitados, ETB se reserva el derecho de negociar los precios unitarios de estos.**

**El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los ítems solicitados en los anexos financieros. En el evento de no hacerlo, su propuesta no será tomada en cuenta para efectos de ponderación y selección.**

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 los Anexos financieros descritos a continuación:

- AF. N°1 Valor estimado de oferta para servicios de soporte técnico avanzado.
- AF. N°2 Valor estimado de oferta para servicios de mantenimiento preventivo por demanda.
- AF. N°3 Valor estimado de oferta para bienes (Equipos CRS central CUNI y central CHICO)
- AF. N°4 Valor estimado de oferta para servicios de implementación y complementarios. (Equipos CRS central CUNI y central CHICO)
- AF. N°5 Valor resumen total de oferta

**NOTA 1:** Es obligatorio diligenciar todos los anexos solicitados.

**NOTA 2:** Todos los anexos deberán ser suministrados tanto en forma impresa como en medio digital preferiblemente USB con archivos formulados; es decir, no solo deberán contener datos sino fórmulas en los casos en que éstas sean utilizadas. De presentarse discrepancias entre la información

suministrada en medio físico (papel) y la entregada en medio digital CD-R O USB, prevalecerá la información suministrada en medio físico (papel).

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

**NOTA 3:** Las cantidades enunciadas en los anexos financieros son estimadas y podrán variar en ejecución del contrato de acuerdo con las necesidades reales de la CIA sin que por esta razón se modifiquen los precios unitarios pactados. (Ver numeral 3.3.10)

**NOTA 4:** Con ocasión de las aclaraciones que surjan en la etapa de evaluación de ofertas, bajo ningún motivo se podrán modificar los precios unitarios cotizados inicialmente, ni ningún aspecto que modifique la oferta inicialmente presentada, ya que la modificación de cualquier elemento que compone la oferta cotizado inicialmente será causal de rechazo de la oferta.

**NOTA 5:** El anexo de cotización debe estar firmado por el representante legal de la compañía.

## **2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA**

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

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 párrafo 2º 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. Así mismo deberá discriminar en que municipio presta el servicio.

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 PARA OFERTAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON SOFTWARE**

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

#### **2.4.11 REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN**

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

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

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

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

En caso de que se este software corresponda a compras del exterior el contrato debe considerarse como importación de tecnología y si incluye asistencia técnica y servicios técnicos ETB realizará la inscripción del contrato a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, Según la Resolución 000062 de 2014. Así mismo, de conformidad con el artículo 12 de la Decisión 291 de la Comunidad Andina, registrará ante el mismo Ministerio, los contratos de importación relativos a licencia de tecnología, asistencia técnica, servicios técnicos, ingeniería básica y de detalle, y demás contratos tecnológicos.

#### **2.4.12 EQUIPOS DE CÓMPUTO**

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

Los computadores personales de escritorio o portátiles, cuyo valor no exceda de cincuenta (50) UVT.  
6. Los dispositivos móviles inteligentes (tabletas y celulares) cuyo valor no exceda de veintidós (22) UVT. 2019 \$753.940

#### **2.4.13 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS O SOFTWARE REMOTO**

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

#### **2.4.14 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**

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

- Los bienes de producción extranjera deben cotizarse en dólares de los Estados Unidos de América. Los valores cotizados en dólares deberán presentarse hasta con dos decimales. En todo caso, ETB redondeará a dos decimales, para estos efectos utilizará la función redondear de Excel.
- Cuando por causas imputables al contratista se desplace alguno de los eventos contractualmente previstos para la liquidación de la TRM, ETB liquidará a la menor tasa representativa del mercado que resulte de la comparación entre la contractualmente pactada y la vigente en el momento de realización del evento. Este valor será descontado de las sumas en pesos colombianos que se le adeuden al proveedor. Si por causas imputables a ETB, las fechas contractualmente pactadas sufren modificación, se aplicará el tipo de cambio vigente en la fecha de realización del evento. En el evento que, por hechos de terceros, debidamente comprobados y comunicados a ETB por el proveedor dentro de los 5 días hábiles siguientes a su ocurrencia, se desplace alguno de los eventos contractualmente previstos para efectuar el pago, las partes de común acuerdo determinarán la correspondiente tasa representativa del mercado que se aplicará. Si el proveedor no notifica a ETB con el plazo anteriormente anotado, ETB liquidará a la menor tasa representativa del mercado que resulte de la comparación entre la contractualmente pactada y la vigente en el momento de realización del evento.

- Es de anotar que ETB no será el importador de los bienes de producción extranjera objeto del contrato, por lo tanto, los bienes de producción extranjera suministrados por el oferente nacional se sujetarán al régimen de compra local. Sin embargo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3 y 87 del Decreto 2685 de 1999, EL CONTRATISTA deberá suministrar a ETB, copia de las declaraciones de importación que acrediten la legal introducción de la mercancía al país.
- En el evento en que se generen beneficios en materia arancelaria sobre los equipos, en virtud de los tratados de libre comercio suscritos entre Colombia y los países donde sean originarios los bienes, el contratista se obliga a informar y trasladar dichos beneficios a ETB.

El oferente deberá cotizar los servicios objeto de la presente contratación obligatoriamente en pesos colombianos.

Las cifras presentadas en pesos colombianos deberán cotizarse en números enteros, es decir sin incluir decimales. En todo caso ETB se reserva el derecho de redondear a cero decimales, los valores cotizados, para lo cual se utilizará la herramienta redondear de Excel.

## 2.6 FORMA DE PAGO BIENES Y SERVICIOS

### 2.6.1 BIENES

- a) El 20% del precio de los bienes de **cada pedido**, se pagará en pesos colombianos, a la TRM vigente en la fecha de realización del pedido, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial por el 100% de los bienes que componen el respectivo pedido, en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañada del aviso de cobro y el acta de recibo del 100% de los bienes que conforman el pedido y acta de inicio de instalación en sitio del 100% de los bienes que conforman el pedido, suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

**NOTA:** Para efectos de la suscripción de dicha acta el contratista deberá suministrar al supervisor del contrato fotocopias de las declaraciones de importación en donde conste que los bienes ingresaron legalmente al país, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 3 y 87 del Decreto 2685 de 1999.

- b) El 40% del precio de los bienes de **cada pedido**, se pagará en pesos colombianos, a la TRM vigente en la fecha de realización del pedido, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación del aviso de cobro en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del Acta de recibo provisional de los bienes que conforman el pedido, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.
- c) El 40% restante del precio de los bienes de **cada pedido**, se pagará en pesos colombianos, a la TRM vigente en la fecha de realización del pedido, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación del aviso de cobro en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del Acta de recibo definitivo de los bienes que conforman el pedido, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

### 2.6.2 SERVICIOS DE IMPLEMENTACION

- a) El 80% del precio de los servicios de implementación de **cada pedido**, se pagará en pesos colombianos, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del Acta de recibo provisional de los bienes y el acta de recibo provisional de los servicios de implementación que conforman el pedido, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

- b) El 20% restante del precio de los servicios de implementación de **cada pedido**, se pagará en pesos colombianos, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del Acta de recibo definitivo de los bienes y el acta de recibo definitivo de los servicios de implementación que conforman el pedido, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

### 2.6.3 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El 100% del precio de los servicios complementarios de **cada pedido**, se pagará en pesos colombianos, mediante cuatro cuotas iguales, **trimestre vencido** a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañado del acta de recibo definitivo de los servicios complementarios que conforman cada trimestre, la cual deberá estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

Para la firma del acta del 1er trimestre el contratista deberá haber entregado los entregables definidos a continuación y los cuales en todo caso están definidos en el anexo técnico 8 de alcance de los servicios complementarios:

- Reportes de Best-Practices
- Reportes de Hardware Lifecycle Milestones
- Reportes de Análisis de los Field Notice y Recomendaciones
- Reporte de Planificación de Soporte de Operaciones

Para la firma del acta del 2do trimestre el contratista deberá haber entregado los entregables definidos a continuación y los cuales en todo caso están definidos en el anexo técnico 8 de alcance de los servicios complementarios:

- Reporte de Análisis de Software
- Revisión de implementación de cambios e informe de recomendación
- Reporte de Performance.

Para la firma del acta del 3er trimestre el contratista deberá haber entregado los entregables definidos a continuación y los cuales en todo caso están definidos en el anexo técnico 8 de alcance de los servicios complementarios:

- Reporte de Resiliency Assessment
- Reportes de Análisis y Recomendación PSIRT

Para la firma del acta del 4to trimestre el contratista deberá haber entregado los entregables definidos a continuación y los cuales en todo caso están definidos en el anexo técnico 8 de alcance de los servicios complementarios

- Reporte de Análisis de Software
- Revisión de implementación de cambios e informe de recomendación
- Knowledge Transfer Session.

### 2.6.4 SERVICIOS MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR DEMANDA

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de mantenimiento preventivo por demanda se pagará mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente solicitados y prestados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal web del equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

## 2.6.5 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AVANZADO

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de soporte técnico avanzado se pagará mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de servicios efectivamente solicitados y prestados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

**NOTA: Para efectos de la firma de las Actas mensuales 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 supervisor del contrato, previa liquidación e indexación por parte del Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera.

Para efectos de la liquidación e indexación mencionada anteriormente, el supervisor del contrato deberá cursar 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 proveedor podrá consignar dichos valores, o autorizar por escrito su descuento de las cuentas en trámite, para lo cual se aplicará la siguiente metodología:

### 2.8.1 PARA VALORES COTIZADOS EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, PAGADEROS EN PESOS COLOMBIANOS.

- Se determinará la fecha en que se efectuó el respectivo pago.
- Se determinará el mayor monto pagado en pesos colombianos utilizando la TRM vigente en la fecha en que se realizó el respectivo pago.
- Se determinará la fecha de devolución por parte del contratista.
- Se indexará el monto en dólares 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 certificada por el DANE para dicho periodo. En caso de no contar con la inflación corresponde al periodo a actualizar, se tomará el promedio mensual o diario corrido del año, según sea el caso y se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por



- no tener información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo periodo del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.
- En el evento en que el contratista no efectúe el reintegro en la fecha fijada para el efecto, ETB aplicará intereses de mora liquidados a la tasa máxima de interés de mora certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente entre la fecha fijada para la devolución de los dineros y la fecha real de pago.

## 2.8.2 PARA VALORES COTIZADOS Y PAGADEROS EN PESOS COLOMBIANOS

- ❖ 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 periodo. En caso de no contar con la inflación correspondiente al periodo a actualizar se tomará el promedio mensual o diario corrido del año, según el caso, y se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por no tener información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo periodo del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.
- ❖ En el evento en que el contratista no efectúe el reintegro en la fecha fijada para el efecto, ETB aplicará intereses de mora liquidados a la tasa máxima de interés de mora certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente entre la fecha fijada para la devolución de los dineros y la fecha real de pago.

## 2.9 OBLIGACION DEL CONTRATISTA DE SUMINISTRAR EL DETALLE DE LOS EQUIPOS A INSTALAR, TENIENDO EN CUENTA LA PARAMETRIZACION DE COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES MANEJADOS POR ETB CON OCASIÓN DEL PROCESO DE ADOPCION DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD (LEY 1314 DE 2009)

El contratista deberá anexar el detalle de los equipos a instalar, teniendo en cuenta la parametrización de componentes y subcomponentes manejados por la ETB, cumpliendo con los estándares de la NIC 16- propiedad, planta y equipo. Dicha parametrización se organizará en una planilla la cual debe contener:

- 2.9.1 Categoría:** Corresponde al componente mayor que identifica el grupo de tecnologías utilizadas en una solución integral, ejemplo: Voz Conmutación, Transmisión, Datos e Internet, Facilities, Energía y Aire Acondicionado, Televisión, etc.
- 2.9.2 Tecnología:** Identifica los medios técnicos por los cuales se realiza la implementación de las diferentes soluciones, ejemplo: SDH, PDH, ACCESO, RED METRO, MPLS, etc.
- 2.9.3 Familia:** Corresponde al fabricante de las diferentes tecnologías.
- 2.9.4 Diversidad:** Descripción precisa que identifica un equipo o unidad funcional teniendo en cuenta la clasificación inicial de su Categoría, Tecnología y Familia, ejemplo: Switch, Routers, Dslam, IDU, ODU, antena, convertidor de subida, convertidor de bajada, banco de baterías de 24 celdas OpZ, etc.
- 2.9.5 Vida Útil Tecnológica:** Es el equivalente a provisionar un costo o valor que en el futuro sirva para realizar el desmonte de una tecnología, esta se recomienda con base en horas hombre el cual puede ser proyectada.



**2.9.6 Valor de Desmantelamiento:** Es el equivalente a provisionar un costo o valor que en el futuro sirva para realizar el desmonte de una tecnología, esta se recomienda realizar con base en horas hombre el cual puede ser proyectada.

Cuando en virtud del contrato se adquieran equipos de telecomunicaciones o de computo, los supervisores de contratos deberán organizar la lista de materiales y precios por equipos y por componentes, con su respectivo valor, sitio de instalación, codificados por categoría, tecnología, familia y diversidad, de acuerdo con la parametrización adoptada por la Empresa.

Dicha relación deberá remitirse junto con la copia del Acta de Recibo a satisfacción, a la Dirección de Facturación y Cartera, en medio impreso y digital.

## **2.10 EVALUACIÓN FINANCIERA y PONDERACION ECONÓMICA DE LAS OFERTAS**

El estudio financiero de las ofertas 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.

### **2.10.1 VERIFICACIÓN DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR**

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

Para realizar esta verificación, el oferente junto con la oferta, deberá adjuntar el Estado de Resultados del último año fiscal, (2018) 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.

Para efectos de validar este requerimiento los valores de oferta presentados en dólares de los Estados Unidos de América se convertirán a pesos colombianos utilizando la TRM vigente en la fecha máxima para recibo de ofertas.

### **2.10.2 VERIFICACIÓN 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.

### **2.10.3 PONDERACIÓN ECONÓMICA DE LAS OFERTAS:**

Las ofertas que cumplan con las condiciones técnicas, jurídicas y financieras contenidas en el presente documento serán ponderadas desde el punto de vista económico, sobre una base de **900** puntos, para lo cual se seguirá el 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 evaluación y selección, ETB realizará las correcciones necesarias. ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en los anexos financieros en los siguientes casos:

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

Se asignará el máximo puntaje económico a la oferta que presente el menor valor estimado total. 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 <b>900 puntos</b> .
$P_{min}:$	Oferta de menor valor estimado total, dentro del rango de ofertas
$P_i:$	Precio estimado total cotizado por Oferta $i$ (incluidas las correcciones aritméticas)

## 2.11 HOMOLOGACIÓN DE OFERENTES

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

## 2.12 NEGOCIACIÓN

En el evento de adelantarse un proceso de negociación bajo cualquier esquema, los valores presentados en contra ofertas, para ningún ítem, podrá ser superior a los ofertados inicialmente o en la postura anterior, aun cuando el valor total de la oferta resulte inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o la postura anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta.

**LOS DESCUENTOS OFRECIDOS DEBERÁN SER APLICADOS A LOS PRECIOS UNITARIOS COTIZADOS.**

## CAPITULO III – CONDICIONES TECNICAS

### 3.1. REQUERIMIENTOS GENERALES

#### 3.1.1. OBJETIVO GENERAL

ETB está interesada en recibir ofertas para contratar el suministro de soluciones de hardware nuevo, software, licenciamiento y alistamiento del fabricante Cisco de acuerdo con las especificaciones técnicas requeridas en cada orden de servicio, con el objetivo de atender necesidades de Telecomunicaciones de ETB, de conformidad con las condiciones generales del presente documento. Adicionalmente, la prestación del servicio de soporte técnico avanzado de fábrica y mantenimiento preventivo por demanda para los elementos de red marca Cisco **actualmente instalados y operativos**.

#### 3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Implementar dos equipos CRS-X, uno en Cuni y otro en Chicó, de acuerdo con las necesidades técnicas de ETB y el estado actual de la red (Ver Anexo Técnico 9\_Estado Actual de la Red), así como lo requerido en los Anexos Técnicos 1, 2 y 8.

Suministrar de hardware, software, licenciamiento y accesorios activos nuevos para las soluciones de ETB, incluyendo lo relacionado con Cisco Prime.

Ejecutar los servicios solicitados en los Anexos de Servicios para llevar a cabo de manera satisfactoria las instalaciones de los nuevos equipos (CRS-X), las migraciones correspondientes y el apagado de los equipos migrados.

Contar con un proveedor partner de Cisco con la capacidad técnica idónea para dar soporte a la red de equipos Cisco actualmente instalada y operativa en ETB, que además ofrezca el servicio de Smartnet en la modalidad y en los equipos indicados por ETB en el presente RFP.

#### 3.1.3. DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE

Contar con un proveedor para el suministro de equipos de Core, licenciamiento, software y accesorios nuevos para las soluciones de ETB marca CISCO, la implementación (instalación y configuración), así como los Servicios de Soporte Técnico Avanzado de Fábrica y SmartNet para los equipos indicados por ETB en el presente RFP y servicio de mantenimiento por demanda.

Disponer de asistencia técnica especializada en las plataformas a implementar para la materialización de los pedidos referente al diseño de soluciones, configuración y puesta en funcionamiento. Estos podrán generar la realización de pruebas en ambientes controlados en Laboratorio de ETB, (en la ciudad de Bogotá) o en laboratorio del fabricante.

Disponer de metodologías de transferencia de conocimientos sobre las tecnologías específicas objeto del presente documento para personal de ETB, de manera que ETB esté en mejor capacidad de atender directamente a los clientes. Esta asistencia técnica eventual podrá brindarlos El Contratista a ETB, si así lo decide, con su mismo personal técnico que dedique a las soluciones de las redes de ETB.

ETB no asumirá costo adicional alguno que no esté contemplado dentro del valor unitario en los pedidos y que quedará definido junto con su descuento respectivo sobre la lista de precios de Cisco desde la adjudicación del contrato y por toda la duración de éste con sus prórrogas.

#### 3.1.4. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS

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

Requerimientos mínimos obligatorios: Son aquellos requerimientos expresados en términos tales como “ETB REQUIERE” o “EL OFERENTE DEBE”, indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las ofertas que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas.

El OFERENTE debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con el alcance que realmente tienen los bienes y servicios ofrecidos, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse. El OFERENTE debe mencionar explícitamente cuándo una característica descrita requerida no se encuentra incluida como parte del alcance de los bienes y servicios, de lo contrario, se asumirá que la misma forma parte de la oferta y así será exigida.

El OFERENTE debe responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este capítulo. 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 modificar la oferta.

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

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

Cuando se trate de un “Requerimiento Mínimo Obligatorio”, 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.

Los documentos de soporte exigidos en el presente capítulo que no hayan sido aportados con la oferta podrán ser requeridos durante la etapa de estudio de ofertas, para lo cual ETB requerirá por escrito al proveedor para que, en el plazo que se fije, los allegue. De no atenderse el requerimiento dentro del plazo fijado, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos 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 español, a excepción de los que contengan información técnica, los cuales pueden ser presentados en inglés. Si se presenta información técnica en idioma inglés y español conjuntamente, en caso de discrepancia prevalecerá la información suministrada en español.

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.

### **3.1.5. SISTEMA DE EVALUACIÓN**

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

### **3.1.6. PONDERACIÓN DE OFERTAS**

Las ofertas que cumplan serán ponderadas teniendo en cuenta que ETB ha asignado un puntaje total 1000 puntos de los cuales 900 serán financieros y 100 puntos de acuerdo con el cumplimiento de los requerimientos ponderables.

### **3.1.7. EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

- 3.1.7.1. El Oferente deberá presentar con su oferta la certificación del fabricante (Gold Certified partner) para realizar las actividades que propone en su oferta, es decir distribución, alistamiento, configuración, puesta en servicios, pruebas y soporte técnico avanzado.
- 3.1.7.2. El Oferente “Gold Certified Partner”, debe tener y presentar con la oferta, las siguientes especializaciones de Cisco (las tres), las cuales están alineadas con las necesidades de ETB.
  - Express Specialization
  - Advanced Data Center Architecture Specialization
- 3.1.7.3. Estas certificaciones deberán estar vigentes en Colombia al momento de la presentación de la oferta, y deberán permanecer vigentes durante la ejecución del contrato. ETB podrá pedir estas certificaciones en cualquier momento durante toda la vigencia del contrato.
- 3.1.7.4. El Oferente deberá entregar una certificación expedida por Cisco (el fabricante del hardware) donde conste que ha suministrado (ordenado, instalado y soportado) equipos de características iguales o equivalente (enrutadores y/o switches de alta capacidad de procesamiento - SP) para arquitecturas carrier class SP y sistema operativo modular (XR, NXOS y/o IOE-XE) en los últimos 24 meses anteriores a la presentación de la oferta. La certificación deberá incluir las referencias de los equipos suministrados y la cantidad de los mismos. El total de chasis suministrados no deberá ser inferior a 10 y el número de tarjetas de línea o de servicio no deberá ser inferior a 30
- 3.1.7.5. ETB requiere que el Oferente certifique su experiencia adjuntando hasta tres (3) certificaciones de contratos finalizados al 100% con Carriers u Operadores de Telecomunicaciones donde haya prestado servicios de soporte técnico similares a los solicitados en la presente invitación pública. Las certificaciones deben contener como mínimo:
  - Nombre y contacto de la empresa que certifica.
  - Período de prestación de los servicios dentro de los últimos 5 años.
  - Objeto y alcance del contrato.
- 3.1.7.6. Cuando El Oferente certifique contratos en los cuales participó en unión temporal o consorcio, deberá anexar el documento donde certifique su participación porcentual en los mismos y se evaluará conforme al valor de esa participación.

**3.1.7.7.** ETB podrá solicitar precisiones o aclaraciones a la información contenida en dicha certificación. Igualmente, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada. En caso que ETB verifique que la información suministrada no es veraz, la oferta será descartada.

## **3.2. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS BIENES Y SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN**

**3.2.1.1.** El oferente debe poseer la certificación de “Gold Certified Partner” con vigencia en Colombia y debe tener acceso y poder proveer la lista completa de precios de Cisco.

**3.2.1.2.** El Oferente deberá suministrar equipos nuevos marca Cisco.

**3.2.1.3.** El costo del SmartNet de los equipos nuevos deberá estar incluido en el precio de cada número de parte.

**3.2.1.4.** El Oferente deberá disponer de personal de ingeniera pre-venta y apoyo en las fases de diseño, que permitan a ETB diseñar de manera óptima el continuo crecimiento de la red de equipos Cisco, así como definir, planear e implementar nuevos productos y servicios configurados en las diferentes arquitecturas de red basadas en equipos Cisco

**3.2.1.5.** ETB requiere que el Oferente incluya en su oferta el costo del alcance de los servicios de implementación descritos en los anexos técnicos: Anexo Técnico 1 Descriptivo Técnico - Migración CRS Fase I Chicó, Anexo Técnico 2 Descriptivo Técnico - Migración CRS Fase II Cuni y Anexo Técnico 8 Descripción Servicios Complementarios

**3.2.1.6.** Los precios establecidos en el contrato son los precios máximos que ETB está dispuesta a reconocer. No obstante, ETB realizará un proceso de negociación por cada pedido en el cual El Contratista podrá mejorar su oferta, aclarando que no podrá ser superior a los precios pactados en los anexos financieros.

**3.2.1.7.** En términos generales, cada pedido podrá estar compuesto por: Bienes (equipos), licenciamiento (si aplica), Accesorios (para la correcta instalación de los equipos) y alistamiento (si así lo requiere ETB). Por lo anterior, El Oferente debe estar en capacidad de cotizar todo lo anterior para cada pedido.

**3.2.1.8.** Personal técnico de ETB expondrá a El Contratista las necesidades de cada pedido, y será El Contratista el responsable de materializar la configuración de cada pedido antes de su oficialización para asegurar a ETB la correcta configuración del mismo.

**3.2.1.9.** Todos los bienes de la materialización deberán ser instalados en el proyecto, excepto aquellos bienes que se dimensionen para crecimientos futuros los cuales deberán ser ingresados a bodegas de ETB para su uso posterior.

**3.2.1.10.** Cualquier visio de diseño que tenga como consecuencia el retraso en la ejecución del cronograma de la implementación de la solución, o que impida la instalación, configuración, faltantes de equipos, partes, accesorios, será responsabilidad de El Contratista.

**3.2.1.11.** El Contratista deberá entregar los equipos nuevos con la versión de SW recomendada para su óptimo funcionamiento en la red de ETB. Para esto, tendrá acceso a las versiones de SW y configuraciones de los equipos de la red de Nodo IP de ETB descritos, para así realizar los respectivos análisis técnicos que requiera



- 3.2.1.12. El oferente deberá incluir en su oferta, sin costo para ETB, dos recomendaciones de software para dos familias de equipo de la red de ETB, así como la ejecución de la ventana de upgrade de un equipo de cada familia (para un total de dos ejecuciones de upgrade).

### **3.2.2. SMARTNET PARA EQUIPOS NUEVOS**

- 3.2.2.1. El servicio de Soporte Técnico Básico de fábrica debe ser suministrado por El Contratista como parte de la garantía, sin costo adicional para ETB, durante un año a partir del día de la instalación del equipo en sitio.
- 3.2.2.2. El Contratista deberá contar con herramientas en línea y recursos de transferencia de conocimiento (Cisco.com): acceso registrado al soporte en línea de Cisco con avanzadas herramientas técnicas en línea, tales como el Bug Toolkit y el Troubleshooting Engine.
- 3.2.2.3. El Contratista deberá dar acceso a ETB al Centros de soporte telefónico (TAC): Acceso directo a nivel mundial, 7x24x365, a la experiencia y conocimiento técnico de Cisco, soporte de resolución de problemas y escalación de problemas críticos.
- 3.2.2.4. Adicional a este soporte básico, el contrato de soporte debe tener la posibilidad de instalación de un software propio del fabricante de colector virtual, que permita de una manera simple bajar las licencias e instalarlo en un servidor en premisas del cliente y que a su vez éste permita al cliente tener una herramienta que de manera simple e intuitiva le permita visualizar información actualizada del Inventario de red, equipos por referencia, reportes de EoX (End of Sale, End of Support de los equipos) y alertas de producto y de software (nuevas versiones de IOS disponibles para los equipos).
- 3.2.2.5. Todos los bienes adquiridos por este contrato tendrán el servicio de SmartNet asociado (Reemplazo rápido de partes), incluido en el costo del equipo. Este soporte se debe cumplir con lo siguiente:
- 3.2.2.6. Una parte (hardware) de acceso debe ser reemplazado en modalidad 8x5xNBD, y una parte (Hardware) de Core deberá reemplazarse en modalidad 24x7x4. A continuación, los detalles que se deben cumplir en cada modalidad.
- 3.2.2.7. Modalidad 24x7x4:
- Reemplazo rápido de partes entregado en sitio las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, incluyendo días festivos de Colombia.
  - Reemplazo rápido de partes en Cuatro Horas para entrega in situ de partes de reemplazo, contadas a partir de que Cisco diagnostique el problema y determine que se requiere una parte de reemplazo.
- 3.2.2.8. Modalidad 8x5xNBD:
- Reemplazo de partes entregadas in situ de las 9 a.m. a 5 p.m., hora del almacén, de lunes a viernes (excluyendo días feriados respetados por Cisco).
  - Reemplazo de partes en Cuatro Horas el mismo día hábil, siempre y cuando la llamada y el diagnóstico, así como la determinación de la falla en relación al hardware se realicen antes de la 1 p.m. hora del almacén. Si se realiza una solicitud después de la 1 p.m., hora del almacén, Cisco debe entregar el reemplazo al siguiente día hábil.

### **3.2.3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO PARA SOLICITUD DE EQUIPOS NUEVOS Y SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN**

- 3.2.3.1. ETB oficializará cada orden de pedido al Contratista mediante el envío de un correo electrónico, o Service Manager con acceso vía web, en donde se le adjunta la orden correspondiente, fecha a partir de la cual se computará el plazo de las labores. Este trámite solo podrá ser gestionado por el Supervisor del Contrato.
- 3.2.3.2. El tiempo de entrega de cada pedido, contados a partir de la fecha en que éste sea cursado al Contratista por el supervisor del contrato, será de máximo de 45 días calendario.
- 3.2.3.3. El tiempo asociado al alistamiento del equipamiento será el resultante del cronograma de implementación elaborado por los Project Manager de ETB y El Contratista.
- 3.2.3.4. Las órdenes de pedido de equipamiento para la red de ETB se definirán como se indican en los numerales EJECUCIÓN DEL CONTRATO y se entregarán al Contratista durante la ejecución del contrato, de acuerdo con las necesidades de ETB, por lo cual las cantidades de equipos, tarjetas, materiales, y alistamiento necesarios para la ejecución de las soluciones de la red son estimadas y podrán aumentar o disminuir sin límite. Por consiguiente, los anteriores, o cualquier otro factor que incida en este tipo de trabajos, deben ser considerados y tenidos en cuenta por El Oferente y su no consideración o su consideración inadecuada no podrá ser aducida por El Contratista como causa de incumplimiento de ninguna de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato, ni tampoco como motivo para reclamar compensación adicional o extraordinaria, ni para la ampliación de los plazos pactados para la entrega de los bienes y/o servicios. Por tanto, serán de su cargo los costos que por tal concepto se produzcan.
- 3.2.3.5. En el evento en que ETB requiera cualquier tipo de ítem adicional a los incluidos dentro de los anexos de precios unitarios y que se encuentren relacionados con el objeto del contrato, el supervisor solicitará por escrito una cotización al contratista y éste se obliga a entregarla dentro de los 5 días hábiles siguientes. Dicha cotización entrará a un proceso de estudio y negociación con El Contratista dentro de los siguientes 5 días hábiles siguientes al recibo de la cotización. Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la terminación de la negociación y en caso de aprobación el supervisor solicitará el acuerdo modificadorio para la inclusión de dicho elemento al contrato.

#### **3.2.4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DE INGENIERÍA**

- 3.2.4.1. Con base en la información de requerimientos y condiciones particulares de ETB para cada solicitud que atienda una necesidad puntual de crecimiento y evolución de las redes de ETB, basada en equipamiento Cisco, El Contratista deberá elaborar el diseño, ingeniería de detalle, materialización, indicar los bienes nacionales y extranjeros requeridos, servicios de implementación en sitio, pruebas, puesta en funcionamiento, y documentación; todo lo anterior bajo una metodología de gerencia de proyectos PMI. Cada diseño presentado deberá ser sustentado a ETB para su validación y aprobación.
- 3.2.4.2. Los accesorios pasivos que se requieran como parte de la adecuación de los salones/nodos en donde se instalarán los equipos CRS-X, tales como canaletas, patch cords, ODFs, deben ser identificados y listado en el informe de site survey, y serán entregados e instalados por ETB.
- 3.2.4.3. La etapa de diseño comprende el tiempo transcurrido entre el envío de requerimientos por parte de ETB de las necesidades de crecimiento o evolución hacia El Contratista, pasando por la estructuración y documentación de la solución por parte del mismo, hasta el momento en el que se genere el pedido detallado por parte del supervisor del contrato hacia El Contratista.

- 3.2.4.4.** El Contratista debe realizar la materialización final de bienes extranjeros, nacionales y servicios requeridos para cada solución durante la etapa de diseño la cual quedará definida en el cronograma del proyecto. Esta materialización debe ser revisada, validada y aprobada por el personal designado en ETB y debe presentarse según las siguientes condiciones:
- 3.2.4.5.** El Contratista deberá realizar, durante la etapa de diseño, los site surveys correspondientes para cada solución demandada de manera que se indiquen las condiciones ambientales requeridas para el adecuado funcionamiento, tanto de la solución como de la red en operación, en cuanto a espacio, energía y aire acondicionado. Estos site surveys se realizarán en conjunto con personal de ETB y deberán ser aprobados entre ambas partes.
- 3.2.4.6.** Documento de resultado de site surveys, debe contener el registro fotográfico, planos físicos de instalación del equipo, detalle de aire acondicionado y energía. El Contratista cuenta con un plazo de cinco días calendario para hacer entrega del documento oficial el cual debe ser validado y aprobado por ETB. En caso de no ser aprobado deben realizarse los ajustes necesarios por parte del Contratista, dado que este documento es prerrequisito de la materialización.
- 3.2.4.7.** Documento de materialización de cada pedido en la que se incluyan las referencias y descripción de los elementos extranjeros y nacionales, así como los servicios básicos, requeridos para cada solución según el listado de partes que se defina para el contrato. Se deben incluir las unidades por nodo, el costo unitario pactado y el costo total de la solución. Se debe incluir el alcance pactado del servicio, las unidades por nodo, el costo unitario y el costo total de dichos servicios. Este documento debe ser revisado, validado y aprobado por ETB. Este documento es prerrequisito para la formalización del pedido hacia El Contratista. No se podrá dar aceptación del documento de materialización hasta tanto no estén aprobados los documentos de resultados de site surveys. Todo aquello que no quede incluido dentro de la materialización en mención y que posteriormente sea requerido durante la etapa de implementación, configuración o pruebas, deberá ser cubierto por El Contratista.
- 3.2.4.8.** La entrega de Site surveys y documento de materialización no debe superar 2 semanas, la aprobación de los documentos tomará una (1) semana. Si se requiere cambios el contratista dispondrá de una semana para presentar los ajustes requeridos.
- 3.2.4.9.** ETB requiere que El Oferente pueda proveer todos los elementos de hardware, software, accesorios y licenciamiento asociados a los equipos Cisco descritos en los anexos financieros.
- 3.2.4.10.** ETB requiere que el diseño planteado por El Contratista incluya todos los bienes de producción nacional (Accesorios) requeridos para la correcta implementación de cada solución, y estos deben quedar incluidos en el detalle de la materialización de cada pedido para ser entregados oportunamente con los bienes (equipos).
- 3.2.4.11.** El Contratista deberá contemplar, dentro de las soluciones presentadas, la reutilización de espacios en gabinetes existentes, así como ODF y otros elementos necesarios para la implementación de equipos.
- 3.2.4.12.** El Contratista debe entregar un documento de resultado de los site surveys, ese documento deberá ser revisado, validado y aprobado por ETB.
- 3.2.4.13.** ETB podrá solicitar al Contratista otro tipo de implementaciones o configuraciones diferentes a los indicados en los anexos financieros, por ejemplo, cuando implique configuraciones de nuevas funcionalidades, cambios de topología, reingenierías de la estructura lógica de la red,

activación de nuevos parámetros u otros que eventualmente puedan afectar servicios en producción sobre la red. Para ello, y durante la etapa de preventa de cada pedido, se deberá determinar en conjunto el detalle del alcance de las actividades requeridas por ETB con base en el objetivo de cada pedido, con el fin de que El Contratista los cualifique y cuantifique, sean negociados e incluidos en un pedido. Estas implementaciones y/o configuraciones especiales deberán ser ejecutadas por personal especializado de Cisco (Cisco AS).

- 3.2.4.14.** El tiempo del envío de la cotización del Alistamiento de red (equipos), configuraciones y/o puesta en correcto funcionamiento por parte del Oferente, una vez definido, entendido y aceptado el alcance, será de 5 días hábiles.
- 3.2.4.15.** La aceptación de las implementaciones y/o configuraciones se realizará cuando se cumplan las dos siguientes condiciones posteriores a la finalización:
- Se hayan efectuado las pruebas (previamente definidas entre las partes) que comprueben el correcto funcionamiento de parámetros, redundancias, funcionalidades u otros incluidos en las soluciones, en caso que éstas apliquen. En caso de requerirse ventanas de mantenimiento para estas pruebas, serán tramitadas por ETB siguiendo con los procedimientos establecidos al interior de la compañía.
  - La solución se encuentre estable y funcionando correctamente según el diseño. El tiempo de estabilización será de por lo menos 8 días hábiles después de la última intervención lógica en la red, o más, dependiendo del criterio y criticidad estimada por ETB.
- 3.2.4.16.** El Contratista deberá documentar las pruebas de aceptación definitiva de las implementaciones y/o configuraciones efectivamente ejecutadas, las cuales serán revisadas y aceptadas por ETB.
- 3.2.4.17.** No todos los pedidos de bienes Cisco tendrán asociado un componente de alistamiento o configuración; ETB podrá solicitar la implementación de cada pedido diseñado con El Contratista o, si se considera viable, ETB podrá implementarlos directamente. En estos casos, El Contratista configurará los Bienes Extranjeros requeridos, con base en el alcance socializado por ETB al contratista, aplicando los tiempos establecidos para este procedimiento ver numeral DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DE INGENIERÍA.
- 3.2.4.18.** ETB requiere que las soluciones integrales ofertadas sean diseñadas con equipamiento que no tenga ningún anuncio de caducidad reportado por el fabricante (en Hardware y Software), EoX.
- 3.2.4.19.** ETB requiere que en el proceso de configuración de cada pedido (proceso de preventa), se incluya el detalle de las configuraciones de los equipos en hardware, capacidades requeridas, interfaces para interconexión, redundancias, balanceos, licenciamiento, bienes para el correcto funcionamiento de equipos (energía, filtros, tapas, cables, fibras entre otros), conectores ópticos así como las topologías, configuraciones lógicas y arquitectura de red para cumplir con los requerimientos solicitados por ETB. Se debe detallar también la metodología y criterios de diseño utilizados.
- 3.2.4.20.** Como parte del ejercicio de dimensionamiento de cada pedido (proceso de preventa), El Oferente debe garantizar que, cuando se adquieran chasis nuevos, los entregará con la versión de software idónea para el rol y la configuración del equipo (o equipos) y configuraciones de servicios en la red de ETB, de manera tal que ETB pueda consultar los bugs de esa versión de software y documentar los work around para cada bug. Es decir, ETB

no deberá tener la necesidad de contratar una revisión y recomendación de Software para equipos (chasis) nuevos, este debe ser asumido como parte del ejercicio de pre-venta.

- 3.2.4.21.** ETB requiere que los nuevos equipos que sean implementados y configurados en la red de ETB tengan la capacidad de permitir autenticación de usuarios de administración a través del servidor LDAP de ETB.
- 3.2.4.22.** El Oferente debe garantizar que todas las funcionalidades y características de las soluciones presentadas estén basadas y cumplan con las normas y estándares nacionales e internacionales vigentes para la implementación y correcto funcionamiento de redes de Core de Service Provider y Data Center.
- 3.2.4.23.** Para el caso de implementación de funcionalidades o características que se encuentran en estudio o aquellas que no han sido completamente estandarizadas y que en consecuencia requieren posterior especificación y normalización por parte de los organismos de estandarización, el fabricante podrá suministrar soluciones temporales y garantizar la actualización de la totalidad de la solución suministrada una vez el estándar sea liberado. Lo anterior debe ser de completo conocimiento de ETB antes de su implementación.
- 3.2.4.24.** El Oferente debe tener en cuenta en su oferta que los procesos o procedimientos de instalación, configuración o mantenimiento que interfieran con el normal funcionamiento de los equipos en producción no podrán ser realizados sin previa autorización de ETB y, adicionalmente, que serán programados por parte de ETB en el horario de mayor conveniencia para el servicio prestado y podrá ser en horario no hábil. Estos procedimientos deberán ser solicitados con los días de anticipación requeridos siguiendo la metodología de control de cambios establecida por ETB y adoptada durante la gerencia del proyecto.
- 3.2.4.25.** ETB se reserva el derecho de realizar por su cuenta la instalación de los equipos y módulos de software y de realizar modificaciones a la configuración del sistema a través de personal técnico de ETB, sin que ello afecte de modo alguno la garantía sobre el suministro de los equipos.
- 3.2.4.26.** Para realizar la instalación de los equipos, El Oferente deberá considerar y cumplir con los estándares establecidos por ETB, con respecto a lo exigido en marquillaje de equipos, cableado, racks, etc. Estas directrices serán suministradas al Contratista como parte del proceso de sustentación del alcance de cada pedido (fase de preventa)
- 3.2.4.27.** Cada solución debe entregarse configurada (si ETB decide contratar su implementación), de tal manera que su funcionamiento sea óptimo cumpliendo los requerimientos de ETB, y el correcto curso de los servicios.
- 3.2.4.28.** La puesta en servicio de las soluciones sólo se debe hacer con autorización y presencia de personal técnico de ETB.
- 3.2.4.29.** Todas las funcionalidades tanto de software como de hardware, ofertadas o incluidas en las soluciones presentadas, deben estar vigentes y demostrar estabilidad al momento de presentar el diseño. No se aceptarán cumplimientos basados en desarrollos futuros o Road Map de los equipos.
- 3.2.4.30.** ETB solicita la asistencia técnica preventa y postventa para todo el equipamiento que se adquiera, para su configuración y puesta en funcionamiento, para el diagnóstico y solución de fallas que ETB no pueda resolver por sí misma. La disponibilidad de este personal deberá ser 8x5, y el ANS para atención de un requerimiento de ETB es de 1 día hábil.

**3.2.4.31.** Cuando ETB lo estime necesario, podrá solicitar asistencia técnica especializada del Contratista para las soluciones de ETB relacionadas con software y funcionalidades de los equipos adquiridos. Esto con el fin de validar:

- Funcionalidades avanzadas.
- Mejores prácticas.
- Diseño de soluciones con equipos cisco, criterios de diseño, gamas, IOS, licencias.
- Configuración, comandos y puesta en marcha
- Diagnóstico y solución de fallas o degradaciones críticas del servicio que ETB no pueda resolver por sí misma
- Recomendación de las mejores versiones de software IOS más estables y compatibles con las redes de ETB y de cliente para un cierto conjunto de funcionalidades de cara a clientes.
- Realización de Actualizaciones tecnológicas (software IOS, parches, upgrades, updates, solución de bugs, firmware de equipos o tarjetas, entre otras) críticas que afecten el servicio a clientes.
- Realización de pruebas en ambientes controlados en laboratorio.

El ANS para atención de cualquier requerimiento de ETB es de 1 día hábil.

**3.2.4.32.** Gerencia de Proyectos: El Oferente debe presentar un Gerente de Proyecto por parte del fabricante, con certificado PMP y experiencia comprobable en gerencia de proyectos del alcance y complejidad similar al objeto del presente proceso para la ejecución del contrato. Se debe adjuntar la certificación con la presentación de la oferta.

**3.2.4.33.** La ejecución del proyecto se llevará a cabo solo con dos PMs, uno por parte de ETB, y otro por parte del Fabricante asignado por El Contratista. Toda las comunicaciones y alineación entre El Contratista y El Fabricante será responsabilidad del PM del fabricante.

**3.2.4.34.** ETB informa que la Gerencia del Proyecto deberá encargarse de asegurar que los cronogramas planteados (ETB sigue la metodología PMI-Project Management Institute) se lleven a cabalidad, así como coordinar y dirigir el plan de implementación. Esto incluye el desarrollo de las actividades planteadas en el plan de trabajo, que debe ser construido en conjunto con ETB de acuerdo a las necesidades identificadas y que determina claramente los alcances y las responsabilidades de todas las partes involucradas, así como la planeación de las pruebas y aceptación de la solución.

**3.2.4.35.** Equipo de trabajo: El oferente debe presentar con la oferta el equipo de trabajo que participará en cada solución (pedido) para lo que debe describir e incluir como mínimo lo siguiente:

- Estructura organizacional sugerida para ejecutar el contrato o proyecto, indicando los roles y responsabilidades por parte del equipo.
- Perfiles del personal que ocupará El Contratista, los cuales deben contener el entrenamiento y experiencia de cada integrante del equipo en relación con las tareas a realizar dentro del desarrollo del proyecto. ETB entiende esta información como el compromiso de capacidades y cualidades del equipo humano que trabajaría en cada actividad del proyecto para cada solución.

**3.2.4.36.** Los perfiles serán validados por ETB en la etapa de evaluación de ofertas para validar que se ajusten a lo requerido, Los integrantes deben cumplir como mínimo con las siguientes



certificaciones dependiendo del rol, dichas certificaciones deben ser presentadas con la oferta:

- Gerente de proyecto: debe contar con certificación PMP y con por lo menos un año de experiencia en proyectos de redes de telecomunicaciones.
- Client Manager: Un ingeniero senior para cumplir labores de liderazgo técnico en las etapas de diseño de las soluciones, así como para labores de implementación, cambios y soporte de las plataformas. Este debe ser un recurso disponible para ETB siempre que se solicite en un SLA de un día hábil para labores de diseño y planeación y de cuatro (4) horas para labores críticas de soporte. Dicho ingeniero debe contar con las certificaciones: CCIE Service Provider y CCIE Routing & Switching, escritos y con laboratorios aprobados (título con número de CCIE vigente) en un periodo superior a un año. Este ingeniero debe tener continuidad en el proyecto de tal manera que conozca la red de ETB y mejore los procesos de cambios, diseños y soporte requeridos. En caso que este ingeniero no cumpla técnicamente con las expectativas de calidad ETB podrá solicitar cambio de recurso por uno de similares o superiores conocimientos y habilidades sin costo para ETB, cambio que se deberá realizar en un periodo no mayor a 45 días. Este recurso debe ser empleado directo del Contratista en las oficinas de Colombia, en caso que El Contratista no cuente con este recurso tendrá un plazo de 20 días para subsanar este requerimiento
- Si el contratista no cuenta con el Ing CCIE solicitado, se acepta que sea un ingeniero de Cisco AS que pertenezca en un vinculo contractual con el canal de cisco.
- Personal de apoyo para las etapas de implementación y puesta en funcionamiento: debe contar con al menos una de las certificaciones CCNA Routing and Switching, CCNP Rounting and Switching vigentes.

**3.2.4.37.** Los mecanismos de interacción y comunicación entre las partes, es decir, el plan de comunicaciones, así como el plan de escalamiento de fallas o inconvenientes que se puedan presentar en la red.

**3.2.4.38.** Los mecanismos de aseguramiento de la calidad.

**3.2.4.39.** Debe especificar la organización y el soporte de fábrica que asistirá la implementación, pruebas y puesta a punto de la solución.

**3.2.4.40.** Documentación durante etapa de diseño (cuando se contrata la implementación en el pedido):

**3.2.4.41.** Descripción del diseño propuesto para cada solución de ampliación, evolución o crecimiento de la red de ETB basada en los requerimientos puntuales expuestos por ETB para cada necesidad. En este documento se deben especificar las consideraciones de diseño, tanto a nivel físico como lógico, los cálculos realizados, las acciones en equipamiento y lógicas propuestas (equipos a utilizar, topología propuesta, arquitectura, configuraciones lógicas, funcionalidades a implementar, protocolos a usar, entre otros de acuerdo con la solución) y cómo éstas cumplen con los requerimientos puntuales de ETB para cada necesidad y los generales expuestos en este documento. Se deben incorporar también las restricciones de la solución anotando que estas no afectan el cumplimiento de lo requerido. Este documento debe ser validado y aprobado por ETB. En caso de no ser aprobado debe ser ajustado dado que este documento es prerrequisito para la formalización del pedido hacia El Contratista.

**3.2.4.42.** Documento de resultado de site surveys, el cual debe contener el registro fotográfico, planos físicos de instalación del equipo, detalle de aire acondicionado y energía. El Contratista cuenta con un plazo de cinco días calendario para hacer entrega del documento oficial el cual debe

ser validado y aprobado por ETB. En caso de no ser aprobado deben realizarse los ajustes necesarios por parte del Contratista.

- 3.2.4.43. Documento de materialización de cada solución, en el que se incluyan las referencias y descripción de los elementos extranjeros y nacionales (accesorios pasivos), así como los servicios básicos, requeridos para cada solución. Se deben incluir las unidades por nodo, si aplica.
- 3.2.4.44. Todo aquello que no quede incluido dentro de la materialización en mención y que posteriormente sea requerido durante la etapa de implementación, configuración o pruebas, deberá ser cubierto por El Contratista.
- 3.2.4.45. Cronograma de actividades para implementación de la solución, el cual debe ser acordado y formulado en conjunto con ETB exceptuando la etapa de entrega de equipos que se establece en 45 días y la etapa entre recibo provisional que será firmará una vez ejecutadas las pruebas de recibo provisional y la etapa de recibo definitivo que se establece en 6 meses después de firmada el acta de recibo provisional.
- 3.2.4.46. Se deben contemplar las actividades específicas en orden de satisfacer las necesidades planteadas por ETB en los requerimientos asociados a cada solución. Este documento debe ser aprobado por ETB. En caso de no ser aprobado debe ser ajustado oportunamente dado que no podrán afectar las fechas del cronograma.
- 3.2.4.47. Durante el desarrollo de cada proyecto El Contratista debe realizar o entregar:
- 3.2.4.48. Seguimiento del proyecto: durante el desarrollo del proyecto se deben realizar reuniones periódicas de seguimiento al mismo en conjunto con ETB, en ellas se debe:
  - Identificar avance del cronograma.
  - Establecer responsabilidades y pasos a seguir.
  - Identificar posibles riesgos y sus respectivas formas de mitigación
  - Estado actual y compromisos requeridos para cumplir con el cronograma
- 3.2.4.49. La periodicidad de las reuniones será definida al inicio de cada proyecto en conjunto con ETB. En caso de requerirse alguna reunión extraordinaria, esta podrá ser solicitada por cualquiera de las partes y debe ser acordada entre los gerentes de proyecto de ambas partes (El Contratista y ETB).
- 3.2.4.50. Una vez instalados los equipos nuevos, se podrán ejecutar pruebas stand – alone de los mismos en sitio, en donde se pueda verificar el correcto funcionamiento de los equipos sin ser conectados a la red de ETB. El protocolo de pruebas deberá ser presentado por el Contratista a ETB y ser aceptado por este último.
- 3.2.4.51. El servicio de Smartnet sólo podrá ser activado justo antes (**un día antes**) de instalar el equipo, **no antes ni después**.
- 3.2.4.52. Para cada pedido que incluya servicios, El Contratista deberá elaborar un HLD (High Level Design): Informe técnico de alto nivel en donde se indiquen las variables, diagramas, principales componentes y configuraciones sugeridas para la implementación del proyecto. Este documento deberá ser aprobado por ETB como prerrequisito de inicio de la fase de implementación. El fabricante deberá validar y aprobar este documento.

- 3.2.4.53. Para cada pedido que incluya servicios, El Contratista deberá elaborar un LLD (Low Level Design): Informe técnico en donde se indica el detalle paso a paso de la implementación del proyecto (físico y lógico), desde el estado inicial hasta el estado final, indicando todos los detalles de los recursos físicos y lógicos que se requerirán, así como las afectaciones en servicios que se presentarán. El fabricante deberá validar y aprobar este documento.
- 3.2.4.54. El Contratista debe aceptar y seguir la Matriz de Responsabilidades adjunta a este documento.
- 3.2.4.55. Al inicio de la etapa de implementación, El Contratista deberá entregar también una matriz de riesgos y mitigaciones de los mismos, con sus respectivos responsables para la solución que se está planteando.
- 3.2.4.56. Para cada pedido que incluya servicios, El Contratista deberá elaborar los documentos de NMP (Network Migration Plan) para cada implementación o ventana de mantenimiento asociada a la solución (cuando ETB contrata la implementación). Con base en ese documento, ETB elaborará el MOP (Method of Procedure) y gestionará los permisos requeridos. Todos estos documentos los debe validar y aprobar el fabricante.
- 3.2.4.57. A solicitud expresa de ETB, El Contratista debe entregar en un plazo máximo de 2 días hábiles toda la documentación técnica del fabricante que explique a profundidad los procesos de implementación de funcionalidades en sus equipos.
- 3.2.4.58. El PM del Fabricante, asignado por El Contratista, adelantará el acta de la reunión de seguimiento sobre la que se incluirá el estado actual del proyecto, compromisos y responsables, actualización de matriz de riesgos y avance de cronograma.

### 3.2.5. PRUEBAS DE EQUIPOS DE RED

- 3.2.5.1. Pruebas iniciales para diseño de soluciones: ETB podrá solicitar ejecución de pruebas de funcionalidad y estrés cuando así lo considere necesario, por ejemplo: nuevas funcionalidades de hardware y/o software, cambios de topología, reingenierías de la estructura lógica de la red, activación de nuevos parámetros o servicios, entre otros. El Contratista validará con el Fabricante la disponibilidad del laboratorio y confirmará a ETB las posibles fechas para la ejecución de las pruebas.
- 3.2.5.2. El contratista deberá entregar el protocolo de pruebas para este fin al menos 10 días hábiles antes de la ejecución de las mismas, lo anterior es con el objetivo de que sean revisadas, comentadas y aprobadas por ETB antes de su desarrollo. Se debe especificar el nombre de la prueba, el objetivo, el paso a paso, los resultados esperados, el resultado final (pasó o no pasó la prueba) y los comentarios u observaciones que apliquen.
- 3.2.5.3. Metodología de Pruebas: para aquellos casos en los cuales ETB planea implementar soluciones o configuraciones específicas en los equipos o nuevos servicios en la red, podrá solicitar al Contratista la elaboración de una “Prueba de Concepto” (PoC), por medio de la cual se podrán confirmar los resultados esperados de las configuraciones de red y servicios que se esperan implementar. Para esto, El Contratista deberá tener en cuenta lo siguiente, entre otros:
  - a. Planeación y elaboración de casos de prueba
  - b. Protocolos de pruebas de aceptación
  - c. Simulación del ambiente real
  - d. Manejo de errores

- e. Procedimiento de corrección de errores
  - f. Documentación, informe final con detalles de la topología implementada, configuraciones, logs, resultados obtenidos, entre otros.
- 3.2.5.4.** Las pruebas de concepto podrán ser locales o remotas, lo cual será acordado entre ETB y El Contratista, con base en la complejidad, practicidad, oportunidad y disponibilidad de equipos de medición para las pruebas, entre otros.
- 3.2.5.5.** El Contratista deberá garantizar que se hayan realizado y superado las pruebas stand - alone y de integración, cuando ETB las requiera, y que el plan propuesto garantice la verificación de la adecuada y correcta funcionalidad y operación de la solución y su compatibilidad con los equipos y servicios de ETB.
- 3.2.5.6.** Cómo mínimo se deben incluir las siguientes pruebas indicando en cada caso el resultado esperado:
- a. Pruebas stand alone.
  - b. Capacidades y funcionalidades especificadas en la propuesta de diseño y las capacidades y funcionalidades objeto del contrato.
  - c. Interoperabilidad completa con las redes existentes en ETB.
  - d. Estabilidad de los elementos y sus funcionalidades completas en ambiente operativo.
  - e. Revisión del inventario de componentes del sistema. Esta información debe especificar el nombre del componente, versión, número de serie y marca.
  - f. Reconocimiento en el equipo de nuevos elementos implementados.
  - g. Pruebas de servicios sobre los elementos adquiridos según los requerimientos solicitados por ETB para cada solución.
  - h. Pruebas que ETB considere necesarias para verificar que el sistema cumple con lo solicitado.
  - i. Informe detallado del resultado obtenido.
- 3.2.5.7.** Una vez finalizadas las pruebas, El Contratista deberá elaborar un informe detallado de la ejecución de las pruebas, el cual deberá ser entregado durante los siguientes tres (3) días hábiles. Ese documento debe incluir: resultados de cada prueba, configuraciones de o de los equipos, logs, conclusiones y recomendaciones, entre otros.
- 3.2.5.8.** Cuando ETB requiera, habrán pruebas como será pre-requisito para el trámite de los pedidos. Excepcionalmente, ETB podrá dar trámite a los pedidos para su respectiva fabricación para que durante ese periodo se ejecuten las pruebas requeridas, sin embargo, la aceptación de los bienes estará sujeta a los resultados satisfactorios de las pruebas.
- 3.2.5.9.** Pruebas de aceptación provisional de hardware: Se definen como pruebas de aceptación provisional de hardware aquellas pruebas que se llevan a cabo para verificar que los equipos o elementos de hardware cumplen con los requisitos mínimos para puesta en servicio. Se realizan cuando los equipos se instalan de forma definitiva en la respectiva central/nodo a la que han sido asignados y cuando El Contratista ha manifestado que los equipos o elementos de hardware se encuentran listos para iniciar pruebas provisionales. Estas pruebas deberán ser documentadas y enviadas al personal asignado por ETB para su validación.
- 3.2.5.10.** Si a juicio de ETB los equipos instalados y probados reúnen los requisitos establecidos se procederá a levantar la correspondiente “Acta de Recibo Provisional” para puesta en servicio.
- 3.2.5.11.** En el caso de que existan fallas o pendientes que a juicio de ETB no impidan la entrada en servicio de los equipos a entregar por no pasar los requisitos exigidos, se suscribirá el acta de

aceptación provisional de los equipos, dejando constancia en ella de las fallas o pendientes u observaciones que encontrase o hiciese ETB, estableciéndose un plazo máximo de 30 días calendario para que El Contratista las subsane.

- 3.2.5.12.** Pruebas de aceptación definitiva de hardware: Se consideran como pruebas en servicio aquellas basadas en la operación con tráfico real resultante de la interconexión con las redes existentes de ETB y se realizan durante los 6 meses siguientes al cumplimiento de las pruebas de aceptación provisional.
- 3.2.5.13.** Una vez superadas la totalidad de las pruebas definitivas se procederá a suscribir el acta de recibo definitivo de entrega de los equipos y/o elementos adquiridos a entera satisfacción de ETB.
- 3.2.5.14.** Si durante el periodo de seis meses comprendidos entre el acta de recibo provisional y el acta de recibo definitivo, se presenta cualquier falla o inconveniente con la correcta operación del equipo o elemento adquirido, estas deben ser corregidas por parte del Contratista durante un tiempo máximo de 1 mes el cual puede estar contenido dentro de la etapa de pruebas de aceptación definitiva, si la falla sucediera posterior al 5 mes, la etapa de recibo definitivo se desplazaría hasta un máximo de 29 días. Se entiende prorrogada la etapa de aceptación definitiva, única y exclusivamente para dar solución a los casos que al finalizar el sexto mes definido inicialmente se encuentren sin solución.
- 3.2.5.15.** El Contratista deberá documentar las pruebas de aceptación definitiva de hardware y deberán ser aprobadas por ETB.

### **3.2.6. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

El oferente deberá incluir en su oferta, la transferencia de conocimiento como se indica a continuación y el costo de ésta debe estar incluida en el precio de la oferta. Durante la vigencia del contrato y de mutuo acuerdo se definirán las fechas para su ejecución.

- 3.2.6.1.** Como valor agregado a la implementación de las soluciones de red contratadas, ETB requiere que se dicten dos charlas (Knowledge Transfer) acerca de tecnologías o configuraciones de red orientadas a Service Provider. El temario y duración de cada uno de esos cursos será suministrado por El Contratista y revisado y aprobado por ETB.
- 3.2.6.2.** Cada Knowledge Transfer debe dictarse una vez cada semestre (o cada 6 meses) durante la vigencia del contrato.
- 3.2.6.3.** ETB requiere que cada semestre, durante la vigencia del contrato, se realice taller de actualización acerca de las todas las funcionalidades, configuración, diagnóstico y solución de problemas, diseño de soluciones para clientes puntuales con funcionalidades particulares, o según necesidades puntuales de ETB, de los equipos, software, licencias y accesorios adquiridos para premisas del cliente, de manera que ETB esté en mejor capacidad de atender directamente a los clientes. Estos cursos serán para al menos cuatro grupos de mínimo 15 personas el primer año, los siguientes si eventualmente ETB los necesita o si surgen funcionalidades nuevas, por ejemplo. El curso es de carácter teórico-práctico en instalaciones del proveedor y/o de ETB. Si es en instalaciones del proveedor, deben contar con espacios y recursos adecuados para las sesiones, así como equipos suficientes para las prácticas hands-on. Cada curso deberá ser de por lo menos 16 horas y no podrá superar 4 horas diarias.
- 3.2.6.4.** Los temas y fechas de los talleres de actualización serán definidos por ETB en común acuerdo con El Oferente. Incluirán entre otras pero no restringido a:

- Funcionalidades avanzadas
- Diseño de soluciones con equipos Cisco, criterios de diseño, gamas, IOS, licencias
- Su configuración, comandos y puesta en marcha
- Consideraciones especiales (compatibilidad, IOS, firmware, modelo, gama, etc.) para la instalación de tarjetas o módulos dentro de equipos Routers o Switches.
- Consideraciones especiales para compatibilidad con los equipos de la red de ETB, con marcas de otros fabricantes.
- Diagnóstico y solución de fallas o degradaciones críticas del servicio que ETB no pueda resolver por sí misma

**3.2.6.5.** La aprobación de los cursos deberá ser certificada y aprobada por la supervisión del contrato cumpliendo con los aspectos antes mencionados.

**3.2.6.6.** Para cada curso se debe entregar los manuales respectivos.

**3.2.6.7.** Entrenamiento certificado CCNA-SP para dos (2) funcionarios y un entrenamiento certificado CCNP-SP para un (1) funcionario de ETB en un CISCO Learning Center.

**3.2.6.8.** Un entrenamiento, transferencia de conocimiento, para 10 funcionarios de ETB en la arquitectura y funcionalidades objeto de este contrato.

**3.2.6.9.** Una prueba de concepto (maqueta de pruebas funcional) donde se puedan verificar funcionalidades para una arquitectura SDN para tres (3) funcionarios de ETB.

**3.2.6.10.** Un entrenamiento en tendencias de proveedores de servicio y modelamiento de nuevos productos para tres (3) funcionarios de ETB.

### **3.3. SOPORTE TÉCNICO**

#### **3.3.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

**3.3.1.1.** El CONTRATISTA debe presentar su oferta de los servicios indicados en el presente capítulo técnico para los equipos listados en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software y en el Anexo Técnico 5 Show Inventory para los equipos que forman parte del alcance de este contrato.

**3.3.1.2.** El CONTRATISTA debe suministrar los servicios indicados en el presente capítulo técnico por dos (2) años contados a partir de la fecha indicada por ETB.

**3.3.1.3.** El CONTRATISTA debe realizar reuniones ejecutivas mensuales en sitio para el seguimiento de los tickets.

**3.3.1.4.** El recurso HTOM y HTE debe apoyar a ETB en el avance y cierre satisfactorio de cada ticket, que ETB escaló al TAC de Cisco por fallas, consultas o algún evento, el CONTRATISTA debe realizar control y seguimiento a todos los tickets generados por ETB durante la vigencia del contrato.

**3.3.1.5.** Para el caso de fallas en el software y/o hardware de los equipos cubiertos por el contrato y que hayan degradado o interrumpido total o parcialmente el servicio, el CONTRATISTA debe atenderlas de acuerdo con los tiempos establecidos en los tiempos de atención en forma diligente y con todos los recursos requeridos. En cualquiera de los casos anteriormente citados, el CONTRATISTA no suspenderá la atención hasta tanto no se solucione la falla a entera satisfacción de ETB.



- 3.3.1.6. El recurso HTOM debe suministrar un documento detallado de la falla solucionada según lo especificado en el Anexo Técnico 7 Reporte de Fallas siempre que ETB lo requiera. ETB monitoreará por un tiempo de hasta 15 días calendario el equipo afectado para verificar la solución definitiva.
- 3.3.1.7. [CALIFICABLE] ETB desea que adicional a las certificaciones solicitadas en el numeral 3.2.6.7 el Oferente incluya en su oferta, sin costo para ETB, certificaciones de CCNA-SP (Cisco Certified Network Associate – Service Provider) incluido los exámenes. Ver matriz de ponderación técnico.
- 3.3.1.8. [CALIFICABLE] ETB desea que adicional a las certificaciones solicitadas en el numeral 3.2.6.7 el Oferente incluya en su oferta, sin costo para ETB, certificaciones de CCNP-SP (Cisco Certified Network Professional Service Provider) incluido los exámenes. Ver matriz de ponderación técnico.
- 3.3.1.9. [CALIFICABLE] ETB desea que adicional a lo solicitado en el numeral 3.2.6 Transferencia del Conocimiento, el Oferente incluya en su oferta sin costo para ETB, durante la vigencia del presente contrato, 60 horas de capacitación no certificadas en actualizaciones tecnológicas, mejores prácticas y recomendaciones del fabricante Cisco para el soporte técnico sobre las referencias de equipos instalados en la red de ETB o cualquier otra. Ver matriz de ponderación técnico.

### 3.3.2. SOPORTE TÉCNICO AVANZADO DE FÁBRICA

ETB requiere que el OFERENTE incluya en su oferta el soporte avanzado de Cisco, esta modalidad debe incluir como mínimo:

- 3.3.2.1. Un Gerente de Operación del fabricante High Touch Operation Manager (HTOM, por su Siglas en inglés) para la gestión de tickets con las siguientes responsabilidades:
  - Gestionar tickets 7x24 para severidad S1 y S2 que ETB genere.
  - Gestionar tickets 5x8 para cualquier severidad que ETB genere (S1, S2, S3 y S4)
  - Coordinar y apoyara ETB en todos los escalamientos solicitados.
  - Coordinar todas las actividades necesarias para la atención y solución del ticket entre el personal técnico de Cisco y el personal técnico de ETB.
  - Realizar reportes a ETB con avances de los tickets con severidad S1 y S2 cada 30 minutos, debe hacerse vía telefónica y correo electrónico al funcionario de ETB que esta gestionando el ticket.
  - Realizar reportes a ETB con avances de los tickets con severidad S3 cada 60 minutos, debe hacerse vía telefónica y correo electrónico al funcionario de ETB que está gestionado el ticket.
  - Revisar y realizar seguimiento posterior al ticket para garantizar la estabilidad de la solución brindada.
  - Recomendar acciones correctivas.
  - Capacitar sobre las mejores practicas para la apertura y gestion de tickets.
  - Informar periodicamente sobre el desempeño de la red.
  - Reunir al personal técnico de ETB para revisar el estado de los tickets en progreso y las acciones relacionadas.
  - Análizar datos y tendencias, incluidos los informes del panel de KPI.
  - Coordinar el análisis de fallas de ingeniería y reportes.

- Transferir conocimiento informal sobre mejores prácticas para la gestión, operación y aseguramiento de los equipos del Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software y Anexo Técnico 5 Show inventory.
- Capacitar de manera informal al personal de ETB sobre las mejores prácticas de operaciones y resolución de problemas

**3.3.2.2.** Un ingeniero especialista del fabricante High Touch Engineer (HTE, por su Siglas en Ingles) para la gestión de problemas y tickets con las siguientes responsabilidades:

- Solucionar problemas y tickets 5x8 con severidad S1, S2, S3 y S4.
- Documentar el análisis de causa raíz de los problemas y tickets reportados por ETB que incluya causa raíz, pasos a seguir y recomendaciones para ejecutar acciones preventivas y/o correctivas.
- Realizar reportes a ETB con avances de los tickets con severidad S1 y S2 cada 30 minutos, debe hacerse vía telefónica y correo electrónico al funcionario de ETB que está gestionando el ticket.
- Suministrar referencias de software para solucionar problemas y tickets críticos en la red de ETB.
- Experto senior a nivel de red con conocimiento profundo de la arquitectura Cisco de ETB, de sus componentes y de su configuración. ETB suministrará la información técnica requerida por el HTE, siempre bajo acuerdo de confidencialidad.
- Revisar y documentar los procedimientos de la ventana de mantenimiento cuando el ticket lo requiera.
- Controlar las actividades necesarias para la ejecución de la ventana de mantenimiento antes, durante y después de su ejecución hasta que se garantice la estabilidad de la solución suministrada.
- Apoyar los aspectos técnicos de la ventana de mantenimiento.
- Brindar el soporte remoto necesario para la instalación (por personal de ETB) de la parte que llegue por RMA cuando ETB lo requiera.
- ETB podrá solicitar asistencia remota del HTE para la instalación (por parte de personal de ETB) de la parte que llega por RMA.
- Listar las actualizaciones de software disponibles para solucionar problemas y tickets escalados.
- Liderar y coordinar de forma remota hasta cuarenta (40) ventanas de mantenimiento correctivo cuando ETB lo requiera dentro de la vigencia del contrato.
- Elaborar el MOP en coordinación con ETB cuando el ticket lo requiera.

**3.3.2.3.** Servicio de smartnet con las siguientes especificaciones:

- Acceso directo 7x24 para solicitar tickets especializados en el TAC de Cisco.
- Acceso en cualquier momento a la base de conocimiento, comunidades, recursos y herramientas de Cisco.com.
- Actualizaciones (upgrades, updates o downgrades) de software, sistema operativo o licencias para los elementos indicados en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software y en el Anexo Técnico 5 Show inventory, cuando el ticket reportado lo requiera sin costo para ETB.
- Reemplazo avanzado de hardware, en modalidad 8X5XNBD: La sustitución avanzada de hardware debe estar disponible 8 horas al día (la entrega del hardware durante el horario de 07:00am a 03:00pm), 5 días a la semana, con entrega de la nueva parte al siguiente día hábil. (esta modalidad será solicitada para los elementos descritos en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software de acuerdo a la columna “tipo de smartnet”)

- Reemplazo avanzado de hardware, en modalidad 24x7x4: La sustitución avanzada de hardware deberá ser entregada a más tardar a las 4 horas de reportada la necesidad de cambio del hardware. (esta modalidad será solicitada para los elementos descritos en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software de acuerdo a la columna “tipo de smartnet”)
- En un evento de falla cuya causa haya sido un bug, el recurso HTOM y HTE indicarán cuáles versiones de software solucionan la falla puntual.
- Si la solución del ticket requiere actualizaciones (upgrades, updates o downgrades) de software, la ventana será liderada por el HTE y siempre será acompañada por personal técnico de ETB.

#### 3.3.2.4. Actualizaciones de software con las siguientes especificaciones:

- Cuando el diagnostico de un ticket para los elementos indicados en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software y el Anexo Técnico 5 Show Inventory, concluya que su solución requiere actualizaciones (upgrades, updates o downgrades) de software y/o adición en licenciamiento El Contratista lo realizará sin costo para ETB. El HTE se reunirá con ETB para la elaboración del MOP y definirá el plan de ejecución de la ventana de mantenimiento.
- La ejecución de la ventana para la actualización de software será liderada por el HTE y ETB acompañará la ventana y deberá aprobar cada uno de los pasos a seguir, tanto en lo planeado en el MOP como en casos de rollback.

### 3.3.3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR DEMANDA

3.3.3.1. El Contratista deberá suministrar los recursos necesarios para el servicio de mantenimiento preventivo por demanda cuando ETB lo solicite, para los elementos indicados en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software y el Anexo Técnico 5 Show Inventory.

3.3.3.2. El Contratista para el servicio de mantenimiento preventivo debe suministrar el MOP (Method of Procedure), el cual se describe en el Anexo Técnico 4 MOP, en donde se especifiquen las actividades, duración y objetivo del mantenimiento, así como los recursos asignados para esta labor (material necesario para el mantenimiento y personal con conocimiento). El MOP debe enviarse al personal indicado por ETB con ocho (8) días calendario de anticipación a la fecha del mantenimiento y sobre éste ETB podrá realizar modificaciones, sin que esto genere costo adicional.

3.3.3.3. El plan de mantenimiento preventivo debe incluir como mínimo las siguientes actividades:

- Evaluación de las condiciones ambientales del equipo.
- Evaluación técnica del desempeño de los componentes de hardware del equipo.
- Realizar un backup de la configuración del equipo.
- Evaluación de las funcionalidades del software instalado con el fin de determinar la necesidad de actualización de versión.
- Limpieza exterior e interior de los equipos cuando aplique.

3.3.3.4. El reporte del mantenimiento preventivo se debe entregar a más tardar a los tres días hábiles de realizado el mantenimiento solicitado de acuerdo al Anexo Técnico 6 Informe Mantenimiento Preventivo.

3.3.3.5. El mantenimiento preventivo debe incluir el reemplazo de los filtros para los ASR 9000, Nexus 7000 y CRS y para los elementos que aplique de acuerdo al Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y software y al Anexo Técnico 5 Show Inventory.

### 3.3.4. NIVELES DE SEVERIDAD

3.3.4.1. ETB clasificará todos los tickets de servicio que sean objeto del presente contrato en los siguientes niveles de severidad:

- A. **Severidad 1 (S1):** Es la afectación total o parcial de la red ETB (dejó de operar o hay un impacto crítico en sus operaciones de negocio). El CONTRATISTA debe comprometer todos los recursos necesarios las 24 horas del día para resolver la falla y regresar la red a su operación totalmente normal y ha entera satisfacción de ETB.
- B. **Severidad 2 (S2):** La operación de la red de ETB está severamente degradada y aspectos significativos de sus operaciones de negocio están afectados. El CONTRATISTA debe comprometer todos los recursos de tiempo completo para resolver la falla y regresar la red a su operación normal y ha entera satisfacción de ETB.
- C. **Severidad 3 (S3):** Son problemas que afectan el desempeño de la red de ETB en producción, sin afectar los servicios que ésta soporta. Algunas de sus características son:
  - No suspenden la operación total del equipo.
  - Tienen solución temporal disponible, mientras que se implementa una solución permanente.
  - Comportamiento irregular en el tráfico, como lentitud.
- D. **Severidad 4 (S4):** Hace referencia a tickets generados para información o asistencia respecto a capacidades, instalación o configuración de un equipo Cisco sin afectación en el desempeño de la red de ETB.

3.3.4.2. En cualquier caso, ETB será el encargado de clasificar la falla, la severidad de la misma podrá ser clasificada nuevamente en el desarrollo de la solución de la misma, previa autorización de ETB.

### 3.3.5. TIEMPOS DE ATENCION

El Contratista deberá cumplir con los tiempos requeridos por ETB y descritos a continuación:

- 3.3.5.1. **Tiempo de respuesta:** Es el tiempo que El Contratista tarda en dar un número de ticket a ETB.
- 3.3.5.2. **Tiempo de restauración del servicio:** Es el tiempo que El Contratista tarda en mitigar la falla presentada con la calidad del servicio requerida. Para que ETB acepte una solución temporal ésta debe garantizar que el servicio sea reestablecido.
- 3.3.5.3. **Tiempo de solución definitiva:** Es el tiempo que El Contratista tarda en entregar el sistema en las condiciones previas a la falla presentada.
- 3.3.5.4. **Tiempo máximo de entrega del informe de la falla:** Es el tiempo que el Contratista tarda en entregar el informe del ticket una vez ha sido cerrado.

Los tiempos de atención requeridos por ETB para el soporte técnico en el horario 7x24 inician en el momento que ETB reporta vía correo electrónico y/o telefónicamente el ticket al Contratista y finaliza cuando ETB lo acepte.

3.3.5.5. Los tiempos de atención para cada uno de los niveles de severidad son:

Nivel de severidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Restauración del Servicio	Tiempo de Solución Definitiva	Tiempo Máximo de Entrega del Informe de Falla
S1	0.5 Horas	2 Horas	10 Días	1 Día
S2	1 Hora	6 Horas	20 Días	3 Días
S3	2 Horas	2 Días	30 Días	10 Días
S4	6 Horas	4 Días	30 Días	10 Días

**Nota:** Las horas y días a las que se hace referencia en la anterior tabla serán calendario.

- 3.3.5.6. Tiempo de aprobación del reemplazo del hardware:** Es el tiempo máximo en el cual ETB debe recibir por parte del Contratista, mediante correo electrónico la notificación con la información del reemplazo de hardware autorizado.
- 3.3.5.7. Tiempo de entrega del hardware:** Es el tiempo máximo establecido para la entrega del hardware autorizado a ETB.
- 3.3.5.8.** Los tiempos de atención requeridos por ETB para el smartnet con reemplazo avanzado de hardware en modalidad 8X5XNBD una vez es autorizado por el TAC son:

Tiempo de aprobación del reemplazo del hardware	Tiempo de entrega del hardware
0.5 Horas*	NBD (Next Business Day)

Nota \*: Las horas a las que se hace referencia en la anterior tabla serán hábiles.

- 3.3.5.9.** Los tiempos de atención requeridos por ETB para el Smartnet con reemplazo avanzado de hardware en modalidad 24x7x4 una vez es autorizado por el TAC son:

Tiempo de aprobación del reemplazo del hardware	Tiempo de entrega del hardware
0.5 Horas*	4 HORAS

Nota \*: Las horas a las que se hace referencia en la anterior tabla serán calendario.

- 3.3.5.10.** La entrega y retiro de las partes la debe realizar El Contratista en la central que ETB indique, en las siguientes ciudades: Bogotá, Cali, Barranquilla, Pereira, Cúcuta y San Gil.
- 3.3.5.11.** El Oferente deberá documentar y adjuntar, cómo su oferta cumple con estos requerimientos y su proceso de escalamiento, especificando los tiempos en cada nivel del proceso de escalamiento.
- 3.3.5.12.** El Contratista deberá notificar a través del supervisor del contrato las modificaciones o novedades que se presenten en el proceso de escalamiento si aplica.

### 3.3.6. RECONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

- 3.3.6.1.** Para el caso de los servicios de soporte técnico avanzado de fabrica y mantenimiento preventivo por demanda, El Contratista debe cumplir con los servicios requeridos por ETB de acuerdo al modo de operación establecido y tiempos de atención descritos en el numeral 3.3.5 Tiempos de atención.

**3.3.6.2.** Si existiese responsabilidad del Contratista ante el desfase de cualquier tiempo de atención, por causas atribuibles al Contratista, cada uno de los tiempos de atención se calculará en porcentaje de la siguiente manera:

$$(\%) = \left[ \frac{\text{(Tiempo excedido)}}{\text{(Tiempo máximo especificado en los tiempos de atención)}} \right] \times 100$$

**Tiempo excedido:** Es el tiempo total pertinente al Contratista que supera el tiempo especificado en los tiempos de atención

**Tiempo máximo especificado en los tiempos de atención:** Son los tiempos de atención requeridos por ETB especificados en los numeral 3.3.5 Tiempos de atención.

Para calcular el porcentaje de reconocimiento se aplicarán los siguientes pesos porcentuales a cada tiempo de atención así:

	Peso (%)
Tiempo de Respuesta	10
Tiempo de Restauración del Servicio	50
Tiempo Solución Definitiva	30
Tiempo Máximo de Entrega del Informe Falla	10

La sumatoria de estos porcentajes corresponderá al porcentaje final a aplicar en la siguiente tabla con una periodicidad mensual:

DESFASE TIEMPOS DE ATENCIÓN	PAGO MENSUAL
1 % hasta el 5 %	ETB pagará hasta el 96 %
5,1 % hasta el 10 %	ETB pagará hasta el 93 %
10,1 % hasta el 20 %	ETB pagará hasta el 91 %
20,1 % hasta 40 %	ETB pagará hasta el 88 %
40,1% hasta 60 %	ETB pagará hasta el 85%

A continuación, con un ejemplo se indica el procedimiento para el cálculo del desfase en los tiempos de atención para un ticket de severidad S1:

TIEMPOS DE ATENCIÓN	Peso (%)	Tiempo máximo especificado en los tiempos de atención (Mins)	Tiempo Excedido (Mins)	Resultado Formula (Tiempo excedido / Tiempo máximo especificado en los tiempos de atención)*100 (%)	Resultado final Resultado formula x Peso (%)
Tiempo de Respuesta	10	30	0	0	0
Tiempo de Restauración del Servicio	50	120	126	105	52,5
Tiempo Solución Definitiva	30	14400	0	0	0
Tiempo Máximo de Entrega del Informe Falla	10	1440	0	0	0
<b>TOTAL SUMATORIA DESFASE TIEMPOS DE ATENCIÓN</b>					<b>52,5</b>

Al validar el resultado obtenido del 52,5% con la tabla de desfase de tiempos de atención, éste corresponde al rango 40,1% hasta 60 %, por lo anterior ETB pagará el 85% del valor mensual que se factura.



- 3.3.6.3. Para la prestación del servicio, El Contratista debe tener en cuenta que la calidad mínima aceptable está definida hasta un número máximo de 4 desviaciones por mes y que en promedio no superen el 60% del porcentaje de desfase descrito en la tabla. Si las desviaciones superan el 60% o se presentan un número superior a 4 fallas por mes, se aplicarán las sanciones establecidas en el capítulo jurídico, teniendo en cuenta que los rangos definidos son los máximos que ETB está dispuesta a tolerar para que no haya afectación en el servicio y eventualmente causar un perjuicio a los clientes.
- 3.3.6.4. Adicionalmente si El Contratista presta el servicio por fuera de los rangos máximos de los tiempos de atención, El Contratista será el responsable por los perjuicios que se causen, y en consecuencia deberá responder por los mismos. Para tal efecto, ETB queda autorizada para realizar el reconocimiento de las sumas que se le adeuden al Contratista por cualquier concepto, y de no ser posible el reconocimiento, El Contratista deberá consignar el valor en la cuenta de cobro que genere ETB, y dentro del plazo establecido. Para tal efecto, el Contratista renuncia a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.
- 3.3.6.5. Si existiese responsabilidad de terceros en los casos en que las desviaciones por los tiempos de atención registrados en la prestación del servicio no sean por causas atribuibles al Contratista, éste deberá examinar los motivos de ocurrencia, colaborar en la corrección de los errores e informar por escrito a ETB sobre la causa del problema y las recomendaciones para mejorar los procedimientos, de forma que los errores presentados no vuelvan a ocurrir.
- 3.3.6.6. En todo caso, El Contratista se obliga para con ETB a atender la totalidad de los tiquetes abiertos.

### **3.3.7. PRUEBAS DE LABORATORIO**

- 3.3.7.1. El Contratista durante la ejecución del contrato debe estar en capacidad de reproducir en su laboratorio o en el laboratorio del fabricante, topologías de red para pruebas, simulaciones e implementación de nuevas tecnologías con equipos de similares características (Hardware y Software) a los de ETB, con el fin de reproducir fallas (Hardware y Software) sin la necesidad de utilizar los equipos instalados y en funcionamiento, ni afectar configuraciones y niveles de servicio hacia clientes de ETB.

### **3.3.8. SISTEMAS DE GESTION DE TICKETS**

El sistema de gestión de tickets debe permitir generar reportes de los tickets escalados, que permita filtrar por severidad, estado, entre otros. El Oferente debe documentar y adjuntar detalladamente el sistema de gestión de tickets propuesto para la gestión del contrato.

### **3.3.9. INFORMES**

- 3.3.9.1. El Contratista deberá entregar durante los cinco primeros días hábiles de cada mes contractual un informe mensual del estado de todos los tickets de servicios del mes anterior. El informe debe incluir un reporte de seguimiento por parte del Contratista hasta la solución del caso. ETB evaluará periódicamente y elaborará un acta aprobando la conformidad con el servicio prestado por El Contratista.

### **3.3.10. INCLUSIÓN, EXCLUSIÓN Y/O REEMPLAZO DE ÍTEMS**

- 3.3.10.1. Durante la vigencia del contrato ETB a través del supervisor administrativo podrá solicitar al Contratista con 30 días calendario de antelación la inclusión, exclusión y/o reemplazo de ítems

objeto del contrato registrados en el Anexo Técnico 3 Inventario de Hardware y Software y en el Anexo Técnico 5 Show Inventory

- 3.3.10.2. Durante la vigencia del contrato ETB podrá solicitar al Contratista la exclusión de un máximo de diez (10) ítems cuaneste aplique únicamente al chasis de un equipo y hasta ciento veinte (120) ítems cuando su exclusión sea por renovación tecnológica.
- 3.3.10.3. Durante la vigencia del contrato ETB podrá solicitar a El Contratista la inclusión de elementos adicionales y diferentes a los previstos en el actual anexo Financiero, ETB podrá solicitar al contratista la presentación de una cotización de los elementos adicionales requeridos con el fin de verificar que los mismos se ajustan a los precios de mercado, comparación que realizará la Gerencia de Abastecimiento de ETB. El elemento adicional requerido y su precio deberán constar por escrito y su incorporación al contrato se realizará mediante acuerdo modificatorio suscrito por las partes
- 3.3.10.4. Durante la vigencia del contrato ETB podrá solicitar a El Contratista el reemplazo de elementos registrados en el actual anexo Financiero, ETB podrá solicitar al contratista que se conserve el número de parte del elemento y solo se actualice el número de serial del elemento. El reemplazo se ejecutará mediante un acuerdo modificatorio suscrito por las partes.

### 3.3.11. MATRIZ DE PONDERACION TÉCNICO

NUMERAL	DESCRIPCION	PESO							
		Cantidad de certificaciones	Peso						
3.3.1.7.	ETB desea que adicional a las certificaciones solicitadas en el numeral 3.2.6.7 el Oferente incluya en su oferta, sin costo para ETB, certificaciones de CCNA-SP (Cisco Certified Network Associate – Service Provider) incluido los exámenes.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>5</td></tr> <tr><td>2</td><td>20</td></tr> <tr><td>4</td><td>40</td></tr> </table>	1	5	2	20	4	40	
1	5								
2	20								
4	40								
3.3.1.8.	ETB desea que adicional a las certificaciones solicitadas en el numeral 3.2.6.7 el Oferente incluya en su oferta, sin costo para ETB, certificaciones de CCNP-SP (Cisco Certified Network Professional Service Provider) incluido los exámenes.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>10</td></tr> <tr><td>2</td><td>20</td></tr> <tr><td>4</td><td>40</td></tr> </table>	1	10	2	20	4	40	
1	10								
2	20								
4	40								
3.3.1.9.	ETB desea que adicional a lo solicitado en el numeral 3.2.6 Transferencia del Conocimiento, el Oferente incluya en su oferta sin costo para ETB, durante la vigencia del presente contrato, 60 horas de capacitación no certificadas en actualizaciones tecnológicas, mejores prácticas y recomendaciones del fabricante Cisco para el soporte técnico sobre las referencias de equipos instalados en la red de ETB o cualquier otra.	20							