



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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10406009

OBJETO:

**PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DERECHOS DE GESTIÓN INTELIGENTE DE LA
CARTERA EN ETB**

BOGOTÁ D.C., 04 DE JUNIO DE 2019



CAPITULO I

1 PRECISIONES A LAS CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES CONTRACTUALES

1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, en adelante **ETB**, está interesada en recibir ofertas para contratar la prestación de los servicios de derechos de gestión inteligente de la cartera en ETB de conformidad con el presente documento y el manual de contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página web de ETB www.etb.com.co

NO SE ACEPTA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS PARCIALES

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

1.1.1 ALCANCE DEL OBJETO

El alcance del contrato puede consultarse en el capítulo III- capítulo técnico.

1.2. INVALIDEZ DE INFORMACIONES PREVIAS A ESTA INVITACIÓN

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

1.3. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma proyectado para el presente proceso de invitación es el siguiente, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.22 de los presentes términos de referencia:



ACTUACIÓN	FECHA
Publicación de los términos de referencia.	04 de junio de 2019
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia. (2 días)	Hasta el 06 de junio de 2019
Plazo para dar respuestas a preguntas formuladas. (2 días)	Hasta el 10 de junio de 2019
Fecha y hora para presentación de ofertas (2 días)	12 de junio de 2019 a las 10 horas
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB. (5 días)	Hasta el 19 de junio de 2019
Plazo de negociación. (8 días)	Hasta el 03 de julio de 2019
Adjudicación. (5 días)	Hasta el 10 de julio de 2019
Elaboración de la minuta. (4 días)	Hasta el 16 de julio de 2019
Suscripción del contrato ETB. (2 días)	Hasta el 18 de julio de 2019
Suscripción contrato proveedor. (2 días)	Hasta el 22 de julio de 2019

1.4. COMUNICACIONES:

Las comunicaciones relacionadas con el proceso de selección, deberán remitirse por los interesados, mediante comunicación escrita dirigida a Mauricio Espinosa Barón, al correo electrónico mauricio.espinosab@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.

1.5. 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 1.4 COMUNICACIONES, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes la fecha de la publicación de los presentes términos de referencia.

ETB dará respuesta escrita a las preguntas y/o solicitudes formuladas por los interesados conforme al plazo para ello previsto, vía correo electrónico, dentro de los dos (2) 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.



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.

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

1.6. INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES

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

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.

1.7. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

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

a) El oferente persona natural, el representante legal o apoderado debidamente facultado de la sociedad oferente o el representante de la unión temporal, consorcio o asociación, según el caso, debe diligenciar el **Anexo N° 1 “Carta de presentación de la oferta”** del presente capítulo, el cual debe suscribirse por el oferente o por quien actúe en nombre y representación debidamente facultado. **Dicho anexo deberá ser diligenciado por el oferente incorporando los datos solicitados, sin que el mismo sea modificado, 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.

f) 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° 4 “Acuerdo de Confidencialidad”** 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.**

1.8. 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 pro el representante legal, acompañada de la tarjeta profesional.

1.9. 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.

1.10. 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 1.9 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.

1.11. 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.**

1.12. 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.**
- 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.** Modalidad: A primer requerimiento.
- e. **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.**
- f. 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.
- g. Plazo para pago: Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de los requisitos de exigibilidad.
- h. 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.
- i. La garantía deberá estar firmada por el Representante Legal del garante y el representante legal o apoderado del oferente.
- j. Se deberá anexar original del recibo de pago de los derechos del garante.
- k. 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.

1.13. 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 12 de junio de 2019, a las 10 horas en los Términos del 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.

1.14. 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 antes señalada en el numeral 1.4 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 cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.

En los casos en que la oferta no esté acompañada de todos los documentos exigidos necesarios para la evaluación jurídica, técnica o financiera, o deba subsanarse algún aspecto, se requerirá por escrito al oferente para que en el plazo que se indique, lo subsane. Si no lo hiciere dentro del término establecido, la oferta será descartada. En ningún caso podrá el oferente mejorar la oferta.

1.15. 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.

1.16. 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.

1.17. 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.

1.18. 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.

1.19. 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 lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación” emitidas por la Vicepresidencia Financiera de ETB, 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.

(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, 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.

1.20. ADJUDICACIÓN

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, ésta se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, luego de la etapa de negociación si hubo lugar a ella, o de la de estudio de ofertas.

1.21. 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 Administrativas de la Gerencia Abastecimiento de ETB.

1.22. 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.



1.23. CONDICIONES CONTRACTUALES

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

1.24. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será **treinta y seis meses (36) meses**, a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de los certificados de seguro.

1.25. GARANTÍAS CONTRACTUALES

(i) CUMPLIMIENTO: Por un valor asegurado equivalente al 20% del valor del contrato, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta su liquidación.

(ii) SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: por un valor asegurado equivalente al 5% del valor del contrato, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más contados a partir de su terminación.

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

En el evento que la Aseguradora, en desarrollo de sus políticas de suscripción, se abstenga de emitir certificados de seguros al contratista, 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. MULTAS

Si hay **retardo** o mora en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pagará el contratista una multa equivalente al 0.5% del precio del contrato, por cada día de atraso o proporcional por fracción, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal compensatoria. En todo caso, el valor total de las **multas** no excederá el 20% del valor total del contrato.

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



1.27. 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 20% del valor del contrato. La pena no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje. El presente documento presta mérito ejecutivo para los efectos de cobro de que trata la presente cláusula.

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.

1.28. 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.

1.29. 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.

1.30. 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 pedido que se hayan formulado y que se encuentren en curso.

1.31. 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”.

1.32. 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.

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

a) 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.

b) 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.



- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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
- h) 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.
- i) 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.

j) 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.

k) 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.

1.34. 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.



1.35. 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.

1.36. 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.

1.37. 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.



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.

1.38. CESIÓN DEL CONTRATO

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

1.39. 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.

1.40. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se liquidará por las partes dentro de los tres (3) meses siguientes a su terminación.

1.41. DOMICILIO

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

1.42. SUPERVISIÓN

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

1.43. 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.



CAPITULO II

2 CONDICIONES FINANCIERAS

Las siguientes son las condiciones financieras para la Prestación de los servicios, según lo definido, solicitado y contemplado en los presentes términos de referencia.

2.1. PRECIOS

ETB solicita que los servicios que hacen parte de la presente contratación sean cotizados bajo el sistema de precios fijos netos, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento. Entendiendo como tal que el precio pactado permanecerá fijo durante el primer año de ejecución del contrato. Para el segundo año y subsiguientes, los precios podrán ser revisados de común acuerdo pudiendo estos aumentar, permanecer igual o disminuir. En el primer caso, el reajuste de precios no podrá exceder el porcentaje del Índice de Precios al Consumidor del año inmediatamente anterior, al año de la revisión, para la República de Colombia, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE.

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

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

2.2. VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la propuesta el oferente deberá diligenciar en su totalidad los siguientes Anexos:

ANEXO FINANCIERO N° 1: Valor total de oferta

Para el diligenciamiento de los anexos debe tener en cuenta lo siguiente:

NOTA 1: ETB ha decidido facilitar el diligenciamiento de los anexos, por lo que ha formulado y bloqueado las casillas. De tal forma, que los oferentes solo deben diligenciar los precios unitarios y las demás operaciones se darán de forma automática.

NOTA 2: Los anexos financieros deben ser diligenciados en el formato suministrado por ETB "**PROTEGIDO**". La no presentación del anexo de cotización en físico, será causal de rechazo de la oferta.

NOTA 3: El anexo debe ser suministrado tanto en forma impresa como en medio digital Formato Excel; De presentarse discrepancias entre la información suministrada en medio



físico (papel) y la entregada en medio digital, prevalecerá la información suministrada en medio físico (papel).

NOTA 4: El anexo financiero debe estar firmado por el representante legal de la compañía.

NOTA 5: En etapa de aclaraciones el oferente no puede modificar los precios de la oferta si los modifica la oferta no será tenida en cuenta.

NOTA 6 El oferente debe tener en cuenta dentro de la configuración del precio de su propuesta económica un costo mensual consolidado por el servicio de gestión de cartera SAAS, que incluya todos los costos asociados, tales como: La solución a los requerimientos funcionales y/o técnicos descritos en este documento, Soporte y mantenimiento (tanto del SAAS como del Hosting requerido), capacitación, actualización de nuevas versiones, licencias de software para el funcionamiento de la solución y sus respectivas actualizaciones, parametrización e implementación de la solución, recurso humano, entre otros.

2.3. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

El valor de la oferta presentada por el oferente deberá incluir todos los bienes y servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación. Cualquier elemento o servicio que se requiera por sub-dimensionamiento de la oferta deberá ser suministrado en su totalidad por el contratista, sin costo adicional para ETB respecto al valor contratado.

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

2.4.7 REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN

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

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).



2.4.12 RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.

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

2.5. MONEDA DE COTIZACIÓN

Los servicios de la presente oferta deberán cotizarse en pesos colombianos en números enteros, ETB se reserva el derecho de ajustar al peso por exceso o por defecto. Para lo cual utilizará la herramienta “redondear” de Excel.

2.6. FORMA DE PAGO

El 100% del precio de los servicios del contrato, se pagará mediante mensualidades iguales vencidas, 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 servicios, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del Contrato y el Contratista.

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

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

Cuando se identifiquen mayores valores entregados por cualquier concepto, éstos deben ser desagregados y reintegrados a ETB, para lo cual se aplicará la siguiente metodología:



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

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

2.10. RELACION VENTAS – VALOR A CONTRATAR

Las ventas reportadas por el oferente en sus estados financieros NO podrán ser inferiores al 35% del valor de la oferta presentada a ETB incluido el IVA, en el presente proceso de contratación.

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

Nota: Para efectos de validar este requerimiento el oferente deberá adjuntar con el paquete financiero de la oferta, el Estado de Resultados del último año fiscal, año 2018 debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.



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. 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. VERIFICACION DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS PROPUESTAS VERSUS LAS SOLICITADAS POR ETB

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

2.13. VERIFICACION DEL PRECIO DE LA OFERTA

En primera instancia, la oferta será analizada para determinar si en los cálculos se han cometido errores en las operaciones aritméticas, en cuyo caso y para efectos de ponderación y selección. ETB realizará las correcciones necesarias. ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en el Anexo financiero solicitado cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales se encuentren errores aritméticos.

2.14. SISTEMA DE ORDENAMIENTO ECONÓMICO DE OFERTAS

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

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

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

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

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

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



Es importante anotar que si se presentan inconsistencias entre los valores presentados físicamente (papel) y los valores del medio digital, prevalecerán los valores presentados en medio físico (papel).

De conformidad con lo anterior, las ofertas que cumplan técnica, jurídica y financieramente serán ordenadas económicamente de la forma descrita a continuación:

Se identificará, dentro del rango de ofertas presentadas, la que contenga el menor valor de ofertas (después de correcciones aritméticas), a esta oferta se le otorga el número 1 siendo esta oferta la mejor económicamente dentro del rango de ofertas, la asignación del número dos será para la segunda de mejor valor y así sucesivamente hasta llegar al número de ofertas hábiles, dentro del presente proceso

2.15. NEGOCIACIÓN

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



CAPITULO III

3 CONDICIONES TÉCNICAS

3.1. OBJETO

El Objeto de la contratación se trata de la “Prestación de los servicios de Derechos de gestión inteligente de la cartera en ETB”

3.2. ALCANCE

La prestación de los servicios de gestión inteligente de la cartera de ETB será a través de una herramienta tecnológica (SAAS), incluida su puesta en funcionamiento, capacitación, soporte y mantenimiento de la herramienta, así como los servicios de ingeniería que se requieran para la integración de la solución con la que se prestará dicho servicio.

Dicho en otras palabras se requiere contar con los servicios de una herramienta tecnológica que permita la gestión, administración y control de los procesos de gestión de cobro de cartera de ETB en todas sus etapas y aspectos tales como: Gestión preventiva, administrativa, pre jurídica, jurídica y castigada, contemplando tanto las gestiones Internas como a través de un externo. También proveer información detallada y en tiempo real que permita monitorear la actividad y el desempeño de las acciones adelantadas para la gestión de cobro. La segmentación y calificación de los clientes, La liquidación de las comisiones a las agencias externas de cobranza con base en la efectividad de la gestión.

3.3. ANTECEDENTES

3.3.1. Sistemas de facturación

3.3.1.1 *Revchain*

Revenue Chain (Cadena de Cambio)

Es un sistema de Facturación puesto en producción en Julio de 2015, está desarrollado Bajo Oracle y tiene una interfaz gráfica llamada Revchain Commerce, por la cual se procesan los archivos de entrada al proceso facturación y se ejecutan los procesos propios del sistema.

3.3.1.2 *RMCA*

(Revenue Management and Contract Accounting – módulo SAP) Administración de ingresos y contabilidad de contratos.

Sistema post facturador adquirido por la empresa en el 2015, es un sistema cerrado con motor de base de datos en ORACLE con algunas adaptaciones a ETB, se programa bajo lenguajes de programación ABAP propio de SAP, sus principales funciones son:

- Administración de los saldos de las cuentas.
- Efectúa la aplicación de pagos y generación de intereses por mora.



- Generación de las suspensiones y retiros por falta de pago de acuerdo a la clasificación o segmento de mercado de los clientes.
- Generación de archivos Contables a través de los códigos Universales o de facturación.
- Transferencia de contabilizaciones al libro Mayor, en integración con SAPR3.
- Manejo de interfaces para ajustes y financiaciones de deuda (SAAW).

En este sistema se efectúan los cierres del proceso de facturación, acorde con las fechas de corte de recaudo de cada uno de los ciclos, los archivos que genera hacia el facturador son los de cierre diario y los de cierre mensual. Estos son un insumo principal para el inicio del proceso de facturación.

Este sistema está integrado naturalmente con SAPR3 el modulo contable, siendo un módulo más de toda la solución SAP implementada en ETB.

3.3.1.3 Sistemas de facturación en regionales

3.3.1.3.1 Open.flexIS

Con este sistema se genera la facturación de los servicios de Líneas básicas y bandas anchas y algunos servicios corporativos para la regional denominada llanos.

El sistema funciona con varios sistemas informáticos alternos, que abarcan todo el proceso de facturación, desde módulos de colección de uso, pos facturación, recaudo y ajustes.

Son aproximadamente 16000 clientes los servicios que se facturan en este sistema. Tienen un único corte de facturación, la cual es en modalidad vencida y de forma mensual, este corte es ejecutado de forma centralizada desde Bogotá.

3.3.1.3.2 InfoCable

Es un Sistema de facturación in house. Con el cual se ejecuta el proceso de facturación de los servicios de Televisión e Internet de la ciudad de Cúcuta, tiene dos cortes y son aproximadamente 7000 clientes, se corre en forma mensual y el proceso de generación de las facturas (formateo) se procesa en Bogotá.

El sistema Infocable tiene varios módulos integrados Facturación, Cartera, Recaudo, Servicio al Clientes que comprende CRM por cuenta, adicionalmente tiene un módulo técnico operativo que maneja las ordenes de instalación, el mantenimiento y la bodega de materiales.

3.3.2 Volumen de datos

Actualmente ETB tiene en promedio 1.150.000 cuentas facturando, que equivalen en promedio a aproximadamente 980.000 clientes, ingresan aproximadamente 25.000 cuentas nuevas en promedio al mes y presenta 1.900.000 cuentas en retiro por falta de pago con gestión de recuperación en agencias de cobranza, para un total de **3.050.000** cuentas a gestionar.



En promedio, mensualmente se suspenden 145.000 cuentas, se retiran por falta de pago 20.000 cuentas, ingresan 960.000 pagos, se suministra base detallada de productos activos por cuenta de 14.800.000 registros y una base demográfica de 7.500.000 registros.

Lo anterior es únicamente con fines informativos para que el interesado dimensione la capacidad tecnológica para el manejo de registros y la conformación de las bases de datos requeridas y presente la cotización respectiva.

A continuación, se detalla la información que corresponden a la base fuente para todo análisis, calificación, definición, segmentación, seguimientos, informes y demás trámites y labores que lo requieran. Esta información puede ser complementada con datos relevantes que puedan apoyar la gestión, y es suministrada mensualmente y/o por cortes de generación acordes a su proceso origen:

DATOS BÁSICOS DEL CLIENTE:

- **Teléfono.** o número de conexión
- **Nombre del cliente** Nombres y apellidos del cliente
- **Identificación.** número de identificación del documento del cliente
- **Tipo de identificación** tipo de documento del cliente (C.C, C.E, NIT)
- **Dirección** del predio donde están instalados los servicios
- **Estrato.** Estrato donde está ubicado el predio
- **Dirección de reparto.** Dirección reportada para entrega de la factura
- **Otro teléfono de contacto.** Si existe un teléfono fijo o celular diferente al número de conexión

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS:

- **Número Cuenta Revchain.** Número de identificación de la cuenta de facturación
- **Fecha de solicitud:** Antigüedad de la solicitud
- **Fecha de instalación.** Fecha de instalación de los diferentes servicios
- **Código del servicio.** Código de identificación del servicio
- **Tipo de servicio.** Descripción del servicio
- **Servicios suplementarios** Código y descripción de los servicios suplementarios.
- **Categoría** Código y descripción de las categorías.
- **Estado del Servicio** (activo, suspendido por pago, retiro, RFP, SC, RC, SE)
- **Planes** asociados al producto
- **Actividad Económica** del lugar de instalación
- **Uso económico.** Del servicio (Residencial, Comercial)
- **Segmento.** De acuerdo con las clasificaciones de ETB.

Un mismo cliente puede presentar varias cuentas y servicios acorde al proceso de aprobación e ingreso a la compañía.



INFORMACION DE SUSPENSIONES Y RECONEXIONES:

- Cuenta de facturación
- Tramite (suspensión, reconexión, retiro por falta de pago)
- Fecha de solicitud del trámite

INFORMACIÓN DE RECLAMOS:

Reclamos registrados respecto al mes anterior

- Teléfono
- Tipo de reclamo
- Valor del reclamo
- Solución del reclamo
- Estado del reclamo

INFORMACION SOBRE RECAUDO:

- Cuenta de facturación
- Valor a pagar
- Valor Pagado
- Fecha y hora de Pago
- Entidad recaudadora

3.3.3 Distribución de las etapas de facturación

A continuación, se detalla la distribución de los procesos de facturación según las etapas y componentes en cantidad de clientes. Esta información es suministrada en promedio semanalmente acorde a los cortes y procesos de generación con el fin de ser segmentada y clasificada para los procesos de gestión de cobranza:

ETAPA		CICLO	CANTIDAD CLIENTES
GOBIERNO PYMES	Y	18-19-17-37-67-68- 69-64	60.000
HOG&PER COBRE	/ 1ª	38 - 39 32 - 31 33 - 40	96.000 132.000 44.000
HOG&PER / FIBRA		16 87	210.000 38.000
HOG&PER COBRE	/ 3ª	51 - 49 70 - 71 52-53-58 54 - 50	50.000 60.000 90.000 26.000



MOVIL LTE	55 - 61-62	70.000
	56-57 - 59-63	51.000
	90-91	93.000
	92-93	93.000
	94-95	83.000
MOVIL LTE CORPORATIVO	96	780
	97	
DATOS	79-66-88	3.200
	81-82-86-85	
	84	
REGIONES	LLANOS	17.000
	CUCUTA	7.000

Esta clasificación puede cambiar en el tiempo en la medida que evolucione el negocio.

Asignación Gestión por Servicio Cuentas Activas

En la actualidad se utilizan las siguientes matrices para la asignación de gestión por servicio:

FIBRA				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$150.000 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1				
FIBRA CASA DE COBRANZA		FIBRA GESTION INTERNA		FIBRA SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	14.158	4.152	820	19.130
2	625	3.156	1.409	5.190
3	2.535	52		2.587
> 4	41	1		42
Total	17.359	7.361	2.229	26.949
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	26.177	25.802	143.729	195.708
2	6	43	31	80
3	49	1		50
> 4				
Total	26.232	25.846	143.760	195.838
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.553	3.734	10.890	16.183
2	37	375	101	513
3	132	4		136
> 4				
Total	1.728	4.113	10.991	16.832
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				
LTE (Incluye Pymes)				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$150.000 * YLR FACT > \$20.000 + TODO NUEVOS + FACTURA > 1 + FINANCIACION.				
LTE CASA DE COBRANZA		LTE GESTION INTERNA		LTE SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3.660	1.357	25.165	30.182
2	3.545	3.273	12.073	18.891
3	8.743	146	3.895	12.784
4	11	2	24	37
Total	15.959	4.778	41.157	61.894
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3.622	77.408	63.032	144.062
2	43	173	285	501
3	100	2	250	352
4			2	2
Total	3.765	77.583	63.569	144.917
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.326	32.869	20.242	54.437
2	298	255	709	1.262
3	46	15	66	127
4	3			3
Total	1.673	33.139	21.017	55.829
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				
MASIVO (Incluye Pymes)				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$80.000 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1				
MASIVO CASA DE COBRANZA		MASIVO GESTION INTERNA		MASIVO SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	7.476	262	33	7.771
2	462	7.716	12.138	20.316
3	2.753	1640		4.393
4	1.113	96		1.209
Total	11.804	9.714	12.171	33.689
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	24.417	96.394	277.869	398.680
2	1	39	178	218
3	46	42		88
4	2			2
Total	24.466	96.475	278.047	398.988
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.687	14.705	43.458	59.850
2	42	740	663	1.465
3	260	114		374
4	77	46		123
Total	2.066	15.605	44.141	61.812
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				



FTTC

ASIGNACION CASAS DE COBRANZA:
 * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$50.000
 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1

FTTC CASA DE COBRANZA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	34.663	7.379	328	42.370
2	2.525	3.955	816	7.296
3	4.435	28		4.463
4	29	2		31
Total	41.652	11.364	1.144	54.760

FTTC GESTION INTERNA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.195	19.046	40.150	60.391
2	1	15	11	27
3	19			19
4				
Total	1.215	19.061	40.161	60.437

FTTC SIN GESTION

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.404	1.508	2.555	5.467
2	63	206	62	331
3	89			89
4				
Total	1.556	1.714	2.617	5.887

* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión

* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000

EMPRESARIAL

ASIGNACION CASAS DE COBRANZA:
 * DESDE FACTURA 1 YLR FACT > \$80.000
 * TODO NUEVOS

EMPRESARIAL CASA DE COBRANZA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1		2.905	3.469	6.374
2	10	316	223	549
3	7	51	44	102
4	3	42	5	50
Total	20	3.314	3.741	7.075

EMPRESARIAL GESTION INTERNA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1		141	4.031	4.172
2	33	84	2	119
3	16	48	1	65
4	28	5	2	35
Total	77	278	4.036	4.391

EMPRESARIAL SIN GESTION

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3	1.624	1.036	2.663
2	37	559	48	644
3	73	227	2	302
4	163	24	1	188
Total	276	2.434	1.087	3.797

* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión

* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000

3.4. PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA ACTUAL

3.4.1 Segmentación por Nivel de Riesgo

ETB cuenta con tres modelos de scoring de cobranza: uno para clientes que se encuentran al día, otro para clientes que se encuentran en mora con los servicios activos y un tercero para clientes a quienes se les ha retirado los servicios y que se encuentran en cobro pre jurídico.

Para los modelos al día y en mora adicionalmente se cuenta con una segmentación de 5 grupos para la definición de las estrategias a aplicar. Los segmentos definidos actualmente son Hogares & Personas, Móviles, Pymes, Gobierno / Empresas y Regiones.

Esta segmentación evoluciona conforme lo hace el negocio y puede ampliarse o contraerse en el tiempo.

Una variable que se usa para la gestión interna es el número de suspensiones que ha tenido la cuenta durante los últimos meses, además la cantidad de meses que la cuenta ha estado facturando, identificando así la probabilidad de pago o no de parte de cada obligación.

3.4.2 Proceso de gestión.

Con base en la segmentación por nivel de riesgo, se definen unas acciones o planes de cartera a ejecutar durante el mes, que consisten en notificaciones tipo: IVR, SMS, mail, banner, llamadas desde las casas de cobranza, de acuerdo a cada momento luego de generada la factura del cliente (Disponibilidad de factura, pre vencimiento, vencimiento, antes de suspensión, en suspensión, etc). Dichas acciones o planes de cartera terminan para ese periodo, una vez el cliente paga el total de lo adeudado.



Para gestión de cobro de clientes retirados por cartera, se genera otro spool con la información anteriormente mencionada, y de manera adicional, el saldo de la cartera es discriminado por conceptos facturados de ETB y otros operadores.

Diariamente se ejecutan dos procesos de actualización de pagos de las cuentas asignadas a cobro externo, con el fin de entregar la novedad de pagos a las casas de cobranza.

El proceso de cierre de ciclos de facturación: En este proceso se verifica los saldos de cartera al momento del cierre y se aplican los intereses moratorios que previamente se han configurado, y se evoluciona la mora de la cuenta respecto a la actual. Se ejecutan las acciones asociadas a la altura de mora del cliente tales como suspensiones o retiros por pago, previa validación de las cuentas excluidas de los procesos de suspensión y retiro (cuentas de cliente con reclamos pendientes de cierre o clientes con condiciones especiales). Teniendo en cuenta la parametrización definida para la cuenta, segmento o tipo de cliente. El sistema tiene la capacidad de aplicar los pagos en línea y comparar el mismo contra el saldo de la cuenta y según la parametrización definida, generar el trámite de reconexión del servicio de manera automático.

Dentro del proceso de cartera se genera el informe de cartera por edades: (Resumen y detalle) el cual contiene la siguiente información: Cuenta de facturación, saldos pendientes de pago, con su respectiva altura de mora, segmento, UEN (unidad empresarial de negocios) tecnología, código de facturación, estados de la cartera (activo, retiro castigado, retiro no castigado etc.)

Posterior a la generación del informe de cartera por edades se genera un informe de la provisión calculada de acuerdo a reglas parametrizables en el sistema que tienen que ver con diferentes variables tales como: segmento de clientes, UEN, altura de mora, riesgo de cartera, tipos de cartera: Comercial hogares, comercial gobierno, empresas y datos, comercial proveedor de servicio, comercial operador internacional y comercial retiros por pago. Y de otro lado la cartera no comercial. Con esta variable se deben configurar los porcentajes de provisión a aplicar según corresponda. Dado lo anterior, ETB desea que este proceso se pueda implementar en el facturador que se llegase adquirir.

3.4.3 Proceso actual de gestión de cartera clientes corporativos

Este proceso consta de dos partes:

- **Suspensión de los servicios:** El área de operación genera la base de datos de cuentas candidatas a ser suspendidas. Esta base corresponde a las cuentas que no tienen pago y han logrado la altura de mora para ser suspendidas o retiradas (ejemplo procedimientos de reclamación: 2/4: Se suspende en la segunda factura generada y se retira en la cuarta factura generada y sin pagos). Esta base es analizada por el equipo de Cartera y se le realiza la siguiente depuración para poder determinar con exactitud cuáles cuentas deben ser suspendidas y cuáles excluidas:

Procedimiento para alistar el archivo:



- a. Recibir el insumo del área Producción facturación, derivado del inventario de la UEN EMPRESAS E INFRAESTRUCTURA.
- b. Dentro de los campos de Nombre de Cliente, Segmento y valor Salesforce, se debe cruzar desde la base del CRM por NIT y traer estos campos (estos datos son tenidos en cuenta en la validación de los analistas conforme a la matriz de cartera establecida); los que no se encuentren se deben validar y verificar si son de masivos.
- c. Finalidad: Identificación rápida y efectiva de los clientes a suspender por segmento.
- d. Incluir los servicios activos e inactivos de revchain
- e. Incluir Campo Categoría (Portafolio Básico-Portafolio Superior)
- f. Incluir la fecha del último pago recibido por cuenta.
- g. Incluir acuerdos de pago
- h. Actualizar el saldo en Revchain (sistema facturación) y RMCA (sistema de cartera)

Criterios a tener en cuenta para las exclusiones:

- Se excluyen las cuentas con acuerdo de pago vigente y que estén cumpliendo dicho acuerdo.
- No deben existir más de 2 exclusiones consecutivas por cuenta, (a menos que sea un cliente con condición especial), tiempo suficiente para resolver la situación que dio origen a la exclusión del proceso de suspensión o retiro.
- Se excluyen todos los clientes de segmento Gobierno Nacional y Distrital. Es de aclarar que en caso de que el analista lo decida se deben suspender.
- Se excluyen las cuentas que cuenten con pago reciente durante el último mes, y adicionalmente que cubra el 70% de la deuda.
- Se excluyen las cuentas anteriores del proceso concursal.
- Se excluyen cuentas en reclamación, que sean validadas y solicitadas por el área de Experiencia al Cliente

- **Campañas gestión cartera:** Actualmente se realizan 5 campañas teniendo en cuenta la matriz de gestión de cartera y sus criterios (por tipo de valor cliente):
 1. **Preventiva:** Campaña diseñada para notificar el vencimiento de la primera factura
 2. **Notificación deuda:** Campaña con notificación a cuentas con 2 o más facturas pendientes
 3. **Casas de cobranzas:** Al vencimiento de la primera factura se envía notificación de falta de pago.
 4. **Notificación suspensión:** Notificación para la suspensión de los servicios, dos facturas vencidas o más
 5. **1ra factura vencida:** Al vencimiento de la primera factura se envía notificación de falta de pago.



3.5. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS

3.5.1 CONDICIONES PRESENTACION OFERTA ECONOMICA

El OFERENTE debe tener en cuenta en la presentación de la oferta económica un costo mensual consolidado por el servicio de gestión de cartera SAAS, que incluya todos los costos asociados, tales como: La solución a los requerimientos funcionales y/o técnicos descritos en este documento, Soporte y mantenimiento (tanto del SAAS como del Hosting requerido), capacitación, actualización de nuevas versiones, licencias de software para el funcionamiento de la solución y sus respectivas actualizaciones, parametrización e implementación de la solución, recurso humano, entre otros.

El valor del servicio mensual se pagará una vez entre en producción la solución.

El modelo para la presentación de la propuesta económica debe contemplar el servicio mensual por 36 meses.

3.5.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

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

- a) **REQUERIMIENTO MÍNIMO OBLIGATORIO:** Son aquellos requerimientos expresados en términos tales como: “ETB requiere”, “El OFERENTE debe”, indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las ofertas que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad serán rechazadas.

- b) **CONDICIONES DESEABLES:** son aquellas condiciones expresadas en términos tales como “DESEABLE”, “ETB ESPERA”, “ETB DESEA”, indicando que son de cumplimiento deseable. ETB usa estas características para determinar cuál oferta añade valor al proyecto y su incumplimiento no conlleva el descarte de la oferta. Sin embargo, en caso de que el OFERENTE responda que cumple a una condición deseable, en caso de ser adjudicada la oferta del OFERENTE, efectivamente será solicitada en la operación de los servicios.

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

El OFERENTE debe responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este documento. En los casos en los que el OFERENTE lo considere conveniente, o ETB lo exija, el OFERENTE debe dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple. De no cumplirse lo



anterior, ETB podrá solicitar el pronunciamiento o explicaciones respectivas durante la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda mejorar la oferta.

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

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

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

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

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

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

El OFERENTE debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con el alcance y la capacidad real de los servicios ofertados, constituyéndose así en parte integral de su oferta, y por lo tanto del eventual contrato que llegue a celebrarse. El OFERENTE debe mencionar explícitamente cuándo una característica del servicio no viene incluida o no será entregada como parte del mismo, de lo contrario se asumirá que la característica descrita forma parte integral de la propuesta y así será exigida en caso de llegar a celebrarse el contrato.

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

Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada la aceptación del OFERENTE, en caso de resultar adjudicatario, a adherirse a la política de seguridad que



tienen adoptada ETB para el manejo de su información y la de datos de terceros, la cual se obliga a conocer y cumplir, así como instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento. Dicha política debe ser consultada en la página web de ETB: www.etb.co.

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.

3.5.3 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.

3.5.4 PONDERACIÓN DE OFERTA

Las ofertas que cumplan la totalidad de los requisitos técnicos se evaluarán de acuerdo a un ordenamiento económico.

3.6. REQUERIMIENTOS TECNICO DE INTEGRACIÓN

ETB requiere que el oferente de la solución de gestión de cartera considere la implementación necesaria para integrar su solución con SUMA (Sistema Unificado de Medios de Atención). Deben cumplir los lineamientos del archivo (**Anexo 1**: ETB.Integracion.Con3ros.V1.pdf). Durante la fase de diseño ETB definirá el método de integración que aplica para los diferentes datos o eventos en los que se requiera la integración.

3.7. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

ETB requiere que el servicio a contratar soporte una serie de necesidades de los procesos de gestión de cartera de ETB, descritos en las actividades funcionales a desarrollar.

3.7.1 Flujo Funcional



- El proceso inicia con la generación de la factura en el sistema de facturación y la cartera de las cuentas retiradas que no generan procesos de facturación (sistemas RevChain, RMCA y sistemas de las regionales), esta información debe ser cargada como insumo.



- Basados en las diferentes variables disponibles de los clientes, se debe generar un modelo estadístico que permita la calificación y segmentación de las cuentas, enfocada en la probabilidad de recuperación de la cartera.
- De acuerdo con la anterior calificación y segmentación de las cuentas, se realiza la asignación, ya sea gestión interna (para cuentas activas) o gestión externa (casas de cobranza, para cuentas activas y/o retiradas por pago)).
- En cada asignación interna, se genera un plan de cartera con diferentes acciones asociadas como las siguientes:
 - a. IVR.
 - b. Banner.
 - c. SMS.
 - d. Mail.
 - e. Suspensión.
 - f. Retiro.
 - g. Cartas de cobro.
 - h. Visitas.

Cuya ejecución debe ser parametrizada respecto a la fecha de vencimiento de cada factura en días, teniendo en cuenta la disponibilidad de cada tipo de acción

- Para las asignaciones externas, se debe contar con la retroalimentación de las acciones de cobro efectuadas y sus resultados, dado la posibilidad de una conexión en línea del sistema de cada agencia o en su defecto el cargue de la gestión en batch.
- En la ejecución de las gestiones de cobro internas o externas, se debe contar entre otros con: monitoreo de gestiones, ingreso de gestiones en línea, histórico de gestiones, programación de acciones de cobro futuras, control y seguimiento a procesos jurídicos.
- Aquellos clientes que reporten pagos saldrán del plan de gestión de cartera para el periodo facturado, el cual se debe renovar continuamente
- Los reportes requeridos entre otros son: productividad y efectividad de gestiones, control de cuentas gestionadas, clientes con mayor probabilidad de no pago, optimización de estrategias con base en resultados, reporte para liquidación de comisiones, cálculo de provisión de incobrables, propuesta de castigo de cartera (parametrizable en cantidad de meses de mora), cuentas no suspendidas por exclusión analista, con sus tipologías y número de veces que ha estado excluida. Relación de clientes que pagan oportunamente y los que de forma recurrente pagan después de la fecha de vencimiento.

3.7.2 Actividades funcionales mínimas a desarrollar.

3.7.2.1 Scoring de Cobranza.



ETB requiere que el servicio disponga de un módulo de scoring de cobranzas basado en un método estadístico que permita predecir la probabilidad de incumplimiento o la probabilidad que un cliente se deteriore, a partir de las diferentes variables y comportamientos históricos que se disponen para cada cliente.

3.7.2.2 Segmentación de clientes.

ETB requiere que la población recibida sea calificada de acuerdo con los scorecards desarrollados, junto con otras variables, para que sean asignadas para gestión interna a ETB y/o a las respectivas casas de cobranza.

Se requiere que una vez aprobado cada ciclo de facturación, la herramienta debe notificar a la casa o al usuario qué debe gestionar, que tiene nueva asignación de cartera para que dé inicio a la gestión.

El servicio debe contemplar la parametrización de la segmentación de los clientes con ingreso de variables que pueden ser externas o cálculo de variables internas, como nivel de riesgo, tecnología del servicio, altura de mora, monto de cartera, estado de cartera, tipos de cliente, entre otras.

Se debe poder identificar las gestiones para todo tipo de cartera: Preventivo, Administrativo, Pre Jurídico, Jurídico, Cartera castigada.

3.7.2.3 Scoring de datos de contactabilidad

ETB requiere poder identificar y clasificar los datos de contacto del cliente de acuerdo a la probabilidad de contacto efectivo, con base al histórico de mayor contacto positivo con el cliente.

3.7.2.4 Datos complementarios de contacto.

ETB requiere que se contemple el ingreso de información complementaria de datos de contacto de los clientes, ya sea desde el CRM o información que tenga ETB por otros procesos alternos o ingreso directamente a la herramienta a partir del resultado de las gestiones realizadas (adicionando una a una en caso que se tenga el contacto con el cliente o por carga en batch)

3.7.2.5 Gestión de la estrategia de cobranza.

ETB requiere poder definir por cada segmento de clientes establecido, las acciones a realizar para cada momento en el ciclo de cobro (calendario de cobranza), así como los medios que se emplearán, basados en la fecha de disponibilidad de factura, fecha de vencimiento, fecha de suspensión, entre otras. Por ejemplo:

Para el segmento de Clientes con alta probabilidad de pago, se pueden definir las siguientes acciones de cobro:

- Notificación de disponibilidad de factura. El día que se apruebe la facturación. Medio: SMS, correo electrónico, Banner, IVR, entre otros.
- Notificación de vencimiento de la factura si no se ha recibido pago, en el día de vencimiento de su obligación. Medio: SMS, correo electrónico, entre otros.



- Notificación de mora de la factura si no se ha recibido pago, al día siguiente del vencimiento de su obligación. Medio: SMS, correo electrónico, Banner, IVR, entre otros.
- Notificación de suspensión del servicio si no se ha recibido pago, en el día de suspensión. Medio: SMS, correo electrónico, Banner, IVR, entre otros.
- Asignación a casa de cobranza si no se ha recibido pago de la obligación, en el día establecido para ello.
- Programación de visitas a clientes en terreno.
- Envío de cartas de cobro según las características definidas.

Así mismo, requiere poder configurar las diferentes plantillas y los guiones o scripts de las comunicaciones de acuerdo a la estrategia establecida en forma directa y asociado a determinados perfiles, de tal manera que el equipo funcional tenga autonomía en las campañas y en la definición de las plantillas, siempre conservando los log de auditorías.

3.7.2.6 Generación de campañas

ETB requiere que, con base a la segmentación de clientes y las estrategias de cobro configuradas, se generen los respectivos listados de clientes y cuentas para que se realicen las diferentes acciones de cobro en las fechas establecidas. Estos listados deben ser configurables para generar los archivos con el formato requerido por las diferentes plataformas que se manejan en cada medio de comunicación.

Para la ejecución de las Campañas correspondientes a Empresas y Gobierno deben ser controladas por el usuario del área de cartera, es decir, una vez se obtenga la información de las cuentas para la campaña esta debe poder aprobarse antes del envío.

3.7.2.7 Retroalimentación del resultado de las campañas

ETB requiere que el servicio solicitado pueda cargar archivos con el resultado de las acciones de cobro realizadas en las diferentes plataformas y/o medios (SMS, correo electrónico, banner, IVR). Esto es, si fueron efectivas o no las entregas con sus diferentes tipologías, con el fin de poder realizar seguimiento a las campañas y datos de contacto con los que se disponen.

3.7.2.8 Gestión en línea

ETB requiere que el servicio disponga de accesos en línea para el ingreso de las gestiones realizadas tanto para las casas de cobro externas, como para los asesores internos de ETB. También se debe poder registrar los motivos de no pago (lista desplegable) manifestados por el cliente en el proceso de gestión de cobro.

3.7.2.9 Acuerdos de pago.

ETB requiere que el servicio cuente un módulo de acuerdos de pago, que permita generar los acuerdos con sus respectivas fechas y montos, cumpliendo con los parámetros predefinidos para la gestión de acuerdos, como segmento del cliente, producto, cuantías de la obligación. Este módulo debe permitir la generación de alertas de incumplimiento de los acuerdos, número de veces de acuerdos de pago por cuenta y cliente en un periodo determinado,



programación de acciones futuras de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, contar con los históricos de acuerdos por cuenta u obligación y sus respectivos estados de cumplimiento Así mismo poder contar con el registro de los soportes entregados por el cliente para el acuerdo (empresas y gobierno: documento firmado, pagaré entre otros) y alertas para el envío de los recibos de pagos parciales hasta que finalice el acuerdo. Actualmente cada analista debe estar pendiente para enviar todos los meses el recibo de pago parcial al cliente hasta la terminación del acuerdo de pago

3.7.2.10 Visitas de Cobro

ETB requiere que el servicio contemple como una estrategia de cobro la asignación de visitas, programables para periodos y/o días específicos de un mes, debe posibilitar la definición de criterios para su programación, ya sea automática en el módulo de gestión de campañas o manual.

Además, debe permitir el registro, el seguimiento y el control del resultado de las visitas (documentos, fotos, entre otros), tanto a los gestores internos como externos. Debe contemplar una reasignación y priorización manual.

3.7.2.11 Asignación cuentas retiradas a casas de Cobranza

ETB requiere que una vez se carguen los insumos de cuentas retiradas por falta de pago se debe generar la asignación a casas de cobro y debe poder ser consultada y gestionada en línea por cada casa de cobranza, previa notificación de la asignación efectuada, dependiendo de la política de Suspensión y Retiro con la que haya sido definido y/o según el servicio (política que puede cambiar dependiendo de la dinámica del negocio).

3.7.2.12 Reasignación de cuentas.

ETB requiere que se pueda reasignar toda o una parte de la cartera entre las casas de cobro siguiendo criterios de las variables o en caso de ser necesarios manualmente para poder comparar efectividad.

3.7.2.13 Control y evaluación de las campañas.

ETB requiere que el servicio permita evaluar cada una de las campañas parametrizadas a partir de las variables definidas para medición, este tipo de seguimiento debe poder extraerse en informes tipo texto, xlsx y/o cualquier estructura editable para análisis posterior.

3.7.2.14 Ingreso para terceros.

ETB requiere que el servicio contemple el ingreso de usuarios externos a ETB, a través de URL con perfilamiento y roles asignados a cada tipo de usuario (multi acceso). Este ingreso se estima para uso de las casas de cobranza o interventor del contrato de casas de cobranza, la herramienta en todo caso debe funcionar en ambientes web y funcionar mediante APP para uso por smartphone y/o tablets.



3.7.2.15 Perfilamiento de usuarios con permisos y rol asignados

El servicio debe poder controlar el ingreso y permisos a los cuales tiene acceso el usuario, por medio de un módulo de administración en los que se perfilen los usuarios por rol y con permisos parametrizables hacia cualquiera de las funcionalidades.

3.7.2.16 Exclusiones de gestión.

ETB requiere que el servicio cuente con un módulo donde sean registrados las cuentas para ser excluidas de la gestión de cobro, esto se puede presentar por, reclamaciones sin solucionar, acuerdos de pago, ajustes pendientes y cuentas concursales entre otros. La exclusión se debe hacer para un periodo determinado, por lo tanto, se requiere establecer el periodo y/o fecha de terminación de la exclusión. Se deben almacenar variables como: cuenta excluida, fecha de exclusión, motivo de exclusión, usuario que solicita la exclusión, usuario y área quien registra la exclusión, período y/o fecha de terminación de la exclusión.

La exclusión aplica también para no hacer gestión a contactos adicionales, los cuales pueden no pertenecer al mismo cliente.

3.7.2.17 Liquidación de comisiones (Honorarios)

ETB requiere que el servicio cuente con un módulo que permita calcular comisiones e incentivos de gestión de la cartera asignada para un periodo de gestión determinado, con base a criterios configurables o la combinación de ellos, como:

- Efectividad mínima de recaudo sobre cartera asignada.
- Recuperación sobre el saldo de cartera asignada, según edad de mora.
- Escala de porcentaje diferentes de comisión, con base a una escala de efectividad de recuperación de la cartera asignada en las diferentes edades de mora.
- Cumplimiento de promesas de pago.
- Efectividad en contactos.

3.7.2.18 Histórico de Gestiones

ETB requiere que el interesado cuente con el servicio de almacenamiento de todas las gestiones que se le efectúen a cada cuenta, de manera cronológica y con las seguridades necesarias para que estas no puedan ser modificadas y/o eliminadas, y que puedan ser consultadas una a una o masivamente, mediante criterios tales como, número de identificación, número de cuenta, número de servicio, entre otros.

3.7.2.19 Procesos jurídicos

ETB requiere que el interesado cuente con un módulo para el registro, seguimiento y control de toda la gestión jurídica adelantada para la recuperación de la cartera de clientes que cumplan con los parámetros establecidos por ETB. El módulo debe contemplar:

- Tipos de procesos legales adelantados.
- Etapas de cada uno de los procesos.
- Gastos de los procesos.
- Documentos asociados a un proceso.



- Medidas cautelares.
- Control de vencimiento de etapas procesales.
- Resumen de estados por proceso.

3.7.2.20 Insumos.

ETB requiere que la solución, adicional a las integraciones automáticas con los diferentes aplicativos, esté en capacidad de recibir, validar y cargar archivos planos de forma manual con el mismo método de integración definido para los procesos automáticos. Así como estar en la capacidad de entregar a los sistemas de ETB el resultado de las gestiones por obligación, tanto a través de integraciones automáticas como a través de archivos, con la periodicidad requerida por ETB.

3.7.2.21 Informes y Reportes

ETB requiere que la solución ofertada cuente con un módulo de Informes parametrizable y se generen en la herramienta para ser ejecutados con la frecuencia que se requieran. Estos informes deben poder almacenarse para poder en algunos casos realizar las comparaciones históricas que ETB requiera dentro de su análisis de recuperación de cartera o de eficiencia de las campañas de cobranza.

Este módulo debe permitir generar, entre otros los siguientes informes:

3.7.2.21.1 Informes de cartera

- Cartera por edades, donde se muestre la distribución de cartera por edad, montos, número de deudores.
- Clientes sin asignar, que relaciona las cuentas que, por los criterios de asignación establecidos, quedaron sin asignar a ninguna campaña, para un periodo determinado.
- Cascada de cartera, que detalle la cartera asignada y su evolución de un periodo a otro; mostrando los resultados de la cartera mejorada, mantenida y deteriorada.

3.7.2.21.2 Informes de gestión

- Informe de productividad de los agentes de cobro, tanto externos como internos.
- Informe general de gestión, basado en un periodo definido.
- Informe diario de gestión, que muestre las actividades de recuperación de cartera realizadas en forma diaria.
- Gestiones por usuario, donde se listen las actividades realizadas por un usuario o gestor, para un periodo de tiempo determinado.
- Gestiones por fecha, informe detallado de las actividades realizadas para un periodo de tiempo determinado.
- Gestiones por cuenta u obligación, donde se relacione el detalle de las actividades que se realizó una cuenta u obligación, así como compromisos adquiridos y pagos realizados.
- Exclusiones de gestión, informe que relacione las exclusiones de gestión para una



fecha determinada, indicando, cuentas excluidas, usuario que registro la inclusión, y demás información relevante almacenada.

- Histórico de comisiones.
- Informe de seguimiento al Scoring utilizado, de tal forma que permita evaluar la validez del modelo o el ajuste correspondiente.
- Informe de ejecución de las acciones de cada campaña por estado, esto es, si fueron efectivas o no las entregas con sus diferentes tipologías.

ETB requiere que el servicio esté en capacidad de generar otros reportes con la información disponible, permitiendo la personalización de estos, incluyendo los filtros que sean necesarios y con la posibilidad de exportar los resultados a diferentes formatos como texto, Excel.

3.7.2.2 Disponibilidad de soporte y servicio

ETB requiere que el proveedor cuente con un soporte de 7x24x365 para atención de fallas, requerimientos o solicitudes durante los 365 días del año.

3.7.2.3 Análisis para toma de decisiones

ETB requiere que la herramienta pueda apoyar en el seguimiento a la gestión y operación de las agencias de cobranza de manera mensual y acumulada de acuerdo con la información resultado de gestiones ingresadas por cada casa, los informes de gestión deben apoyar la decisión de realizar ajustes de estrategias, validaciones de operación y seguimiento a la operación. Cabe anotar que la información sobre la cual se trabajará deberá incluirse en la base de datos del Gestor y debe ser consultada en línea por los asesores para gestión o por ETB para su control de gestión de cartera. El alcance final es poder validar la correcta operación de las estrategias, su correcta aplicación y que los resultados sean coherentes con los esperados en los modelos y sean variables que retroalimenten los mismos.

ETB requiere que la herramienta cuente con un proceso de actualización de pagos por lo menos cada hora, que permita realizar una gestión real de cobro y excluir de gestión las cuentas con pagos.

ETB requiere que la herramienta pueda apoyar en la redistribución entre las agencias de cobro de las cuentas de los clientes en retiro por falta de pago cuando ETB lo estime conveniente.

ETB requiere que la herramienta pueda realizar seguimiento a la efectividad de las campañas de gestión preventiva, coactiva y de clientes en retiro por falta de pago, teniendo en cuenta las estrategias definidas con el fin de maximizar los resultados de gestión o en su evento realizar ajustes a los modelos estadísticos.

ETB requiere que la herramienta provea la base de clientes con el nivel de riesgo comportamental generado a partir de los modelos estadísticos para ser utilizado como insumo en el cálculo de la provisión.



ETB requiere que mediante los informes que provea la herramienta, se puedan evaluar permanentemente los resultados de las estrategias frente a las cifras de recaudo.

ETB requiere que el proveedor le garantice la oportunidad y continuidad de la operación de la herramienta.

Tener en cuenta para los insumos del gestor el tipo de servicio por cuenta, es decir, si corresponde a Portafolio Superior o Básico y la descripción respectiva de cada producto que está facturando en cada cuenta. Así mismo, debe contener el Valor Cliente (Premium, Gold, Silver, Bronze)

3.8. EXPERIENCIA

Como requisito habilitante, el OFERENTE, deberá presentar mínimo 2 certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución en Colombia o en el exterior, celebrados con personas jurídicas privadas o públicas, en contratos en los cuales haya realizado la prestación de los servicios de Gestión, administración y control de Cartera con una duración mínima de 12 meses.

Las certificaciones de experiencia deberán incluir como mínimo la siguiente información:

- Nombre del CONTRATISTA (En el caso de Consorcio o Unión Temporal tener una participación mínima del 50%).
- Objeto, identificación y alcance del contrato
- Fecha de inicio y finalización del contrato.
- Tamaño del proyecto (Mínimo un Millón de obligaciones a gestionar).
- Nombre, cargo, teléfono y dirección de correo electrónico, de la persona que firma la certificación con el fin de verificar la información aportada en las certificaciones.
- Las certificaciones deben ser firmadas por el supervisor del contrato, representante legal de la entidad que emite la certificación, o por la persona autorizada para tal fin.

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

El idioma de las certificaciones debe ser castellano, certificaciones emitidas en idioma diferente, deberán ser presentadas en su idioma original y traducido oficialmente al castellano.

FIN DEL DOCUMENTO



4 ANEXO – ANS

Un acuerdo de nivel de servicio o ANS (en inglés Service Level Agreement o SLA), es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, atención en fallas; para el presente proceso ETB requiere el cumplimiento de los siguientes niveles de servicio.

El OFERENTE debe considerar los ANS requeridos para operar el servicio de ad colocación objeto de este documento para lo cual debe contemplar ANS para:

ANS de Tiempo de Atención a Fallas

Corresponden a las situaciones en las cuales el personal de soporte y mantenimiento de ETB no obtenga respuesta adecuada del CONTRATISTA a requerimientos incluidos en el servicio de administración, gestión y control de cartera:

Para establecer los indicadores correspondientes, se han definido 3 niveles de falla de acuerdo con la afectación o severidad del problema presentado y la prioridad que debe dársele a la solución de la misma.

Tipo	Descripción	Tiempo Max. Solucion	Compensación por Incumplimiento de ANS
Atención a fallas	Alta: "Impide totalmente la gestión de cobro o utilización del servicio contratado". Ejemplo: Indisponibilidad total del servicio contratado para efectuar la gestión.	Alta: 5 Horas calendario contadas a partir del reporte de la falla	SI
	Media: "Impide parcialmente la utilización de algunas funcionalidades del gestor, ya sea por error o parametrización de este". Ejemplo: Indisponibilidad de realización de la asignación a cobro externo.	Media: 24 Horas calendario contadas a partir del reporte de la falla	SI
	Baja: "Requerimientos y/o Dificultad para trabajar que no compromete la disponibilidad ni el desempeño del servicio." y que se de una solución alterna provisional	Baja: 5 días hábiles contados a partir de la solicitud	SI

ETB informa que para los casos donde no se cumpla con los tiempos establecidos en los ANS comprometidos en caracterización de falla aceptada por ETB, por causas atribuibles al proveedor, se aplicará un descuento del 2 % del costo mensual del servicio incumplido por cada hora de retraso hasta su cumplimiento, para falla media y 0,4 % del costo mensual del servicio incumplido por cada hora de retraso hasta un máximo del 50% y para falla baja, hasta un máximo del 50%.

El descuento de compensación se reconoce en la siguiente factura posterior al período en que se presentó la falla, como nota crédito aplicable sobre la misma.

El incumplimiento de los ANS por tres periodos consecutivos generará multas.