



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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10410939

OBJETO:

“LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ, ETB S.A. ESP, ESTÁ INTERESADA EN CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO, PARCHES, ACTUALIZACIONES DE USO DE SOFTWARE DE APLICACIÓN Y EL SOPORTE TÉCNICO DIRECTO CON EL FABRICANTE INCLUIDO EL HARDWARE DE LA SOLUCIÓN, PARA LAS PLATAFORMAS INFOBLOX CON LAS QUE ACTUALMENTE CUENTA ETB.”

BOGOTÁ D.C., 23 DE AGOSTO DE 2019



CAPITULO I – CONDICIONES JURIDICAS

1 PRECISIONES A LAS CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES CONTRACTUALES

1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, en adelante **ETB**, está interesada en recibir ofertas para contratar la prestación de los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, parches, actualizaciones de uso de software de aplicación y el soporte técnico directo con el fabricante incluido el Hardware de la solución, para las plataformas INFOBLOX con las que actualmente Cuenta ETB.

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

1.2. INVALIDEZ DE INFORMACIONES PREVIAS A ESTA INVITACIÓN

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

1.3. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma proyectado para el presente proceso de invitación es el siguiente, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.19 de los presentes términos de referencia:

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación de los términos de referencia en la pág. web de ETB	23 de agosto de 2019
Solicitud de aclaraciones por parte del oferente (4)	Hasta el 29 de agosto de 2019
Respuesta por parte de ETB a la solicitud de aclaraciones (3)	Hasta el 03 de septiembre de 2019
Fecha y hora para presentación de ofertas (3)	06 de septiembre de 2019 a las 10 horas
Estudio de ofertas y solicitud aclaraciones. (8)	Hasta el 18 de septiembre de 2019
Plazo negociación y evaluación de contra-oferta (10)	Hasta el 02 de octubre de 2019
Adjudicación del contrato (10)	Hasta el 17 de octubre de 2019
Elaboración del Contrato (4)	Hasta el 23 de octubre de 2019
Suscripción por parte del Facultado de ETB (3)	Hasta el 28 de octubre de 2019
Suscripción por parte del Contratista (2)	Hasta el 30 de octubre de 2019



1.4. ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Podrán requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de éste documento, mediante solicitud escrita dirigida a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a la cuenta de correo electrónico mauricio.espinosab@etb.com.co.

ETB dará respuesta a las solicitudes recibidas dentro de los **tres (3)** días hábiles siguientes al vencimiento de la etapa anterior. Dichas respuestas serán publicadas en la página www.etb.com.co.

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

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

1.5. INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES

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

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

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

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

1.6. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

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

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

certificaciones emitidos en idioma diferente al castellano, deberán ser presentados en su idioma original y traducidos oficialmente al castellano, en consideración con los Artículos 251 del Código General del Proceso; 480 del Código de Comercio y la Resolución 3269 de 2016 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Con excepción de los manuales y documentación técnica que se aceptan en inglés.

- c) Si el oferente no da respuesta punto a punto a cada uno de los numerales de los términos de referencia, se entenderán aceptados. Cuando un numeral exija suministro de información adicional o documentos, éstos se deberán anexar indicando la ubicación dentro de la oferta.
- d) **El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB.**
- e) Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos escritos o en medio digital aportados, o su posterior incorporación, salvo que hayan sido expresamente requeridos por ETB. Si hubiese enmendaduras, únicamente serán consideradas si vienen expresamente refrendadas.
- f) El oferente deberá acreditar el cumplimiento y pago al día de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional o equivalentes, mediante certificación suscrita por el revisor fiscal o contador público, acompañada de la tarjeta profesional del mismo.

1.7. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

El oferente deberá tener en cuenta que tratándose de personas jurídicas nacionales y extranjeras oferentes o integrantes de un oferente (en el caso de propuestas conjuntas o en asociación) cada una de ellas deberá acreditar la existencia, objeto, capacidad y representación legal de la sociedad, razón por la cual, deberá adjuntar los documentos respectivos a la oferta en caso que éstos no obren actualizados dentro de la Base de Datos de Proveedores de ETB, y deberá acreditar que:

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

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

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

1.8. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS

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

Las **personas jurídicas extranjeras** deberán cumplir los mismos requisitos de objeto y duración establecidos en el numeral 1.7. de estos términos de referencia, para lo cual deberán aportar los documentos que acrediten la existencia y representación legal de la sociedad extranjera, legalizados a más tardar dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de recepción de la oferta.

Los **documentos otorgados en el exterior** deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia. De conformidad con lo previsto en el artículo 480 del código de comercio, los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes. Tratándose de sociedades, al autenticar los documentos a que se refiere el mencionado artículo los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país. Surtido el trámite señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia (oficina de legalizaciones) para la correspondiente legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes.

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

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

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

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

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

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.**

1.9. 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 precio estimado de la oferta antes de IVA.**
- 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 precio estimado de la oferta antes de IVA.**
- e. Modalidad: A primer requerimiento.
- f. **Riesgos que se garantizan:** (i) Retiro la oferta – (ii) La no suscripción del contrato – (iii) La no constitución de las pólizas contractuales – (iv) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
- g. Requisitos de Exigibilidad: Presentación de la garantía y la comunicación de ETB suscrita por el representante legal, o apoderado declarando la ocurrencia de uno de los riesgos amparados y el monto a cobrar que corresponderá al valor asegurado.
- h. Plazo para pago: Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de los requisitos de exigibilidad.

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

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

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

Las ofertas se recibirán en la Gerencia de Abastecimiento de ETB, ubicada en la Cra. 7 N° 20-99 Piso 2, **el 06 de septiembre de 2019 a las 10 horas, en los términos del artículo 829 del Código de Comercio.**

La oferta deberá presentarse por escrito en **original** y **copia** del mismo tenor, si existe alguna diferencia entre la propuesta original y la copia, primará la información consignada en el original.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

1.11. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

El oferente deberá responder dentro del plazo señalado, vía correo electrónico dirigido a mauricio.espinosab@etb.com.co. Las respuestas a las aclaraciones deberán estar firmadas por el representante legal o apoderado debidamente acreditado (firma escaneada o firma digitalizada).

ETB realizará el estudio de las ofertas dentro de los **ocho (8) días hábiles** siguientes a su recibo.

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

1.12. 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.

1.13. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA

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

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

1.14. 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.

1.15. INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

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

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

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

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

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

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

1.16. NEGOCIACIÓN

Con **todos** los oferentes cuya oferta haya resultado hábil, luego del estudio jurídico, económico y técnico, ETB podrá adelantar una etapa de negociación dentro de los **diez días (10) hábiles** siguientes al vencimiento de la etapa de evaluación de ofertas, con el propósito de obtener ventajas económicas o competitivas.

Se podrá hacer uso de los siguientes mecanismos:



El plazo descrito se distribuye en dos etapas así **(i) 7 días hábiles** para efectuar la negociación y recibir las contraofertas; y **(ii) 3 días hábiles** para realizar estudio económico de las ofertas.

Se podrá hacer uso de los siguientes mecanismos:

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

No se admitirán contraofertas que contengan precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor total de oferta fuere inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o contraoferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta. El líder del Equipo de Compras de la Gerencia de Abastecimiento dejará constancia de las contraofertas recibidas, con el nombre del oferente, fecha y hora de recibo y las remitirá para el respectivo estudio al Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera.

- (ii) Conformación dinámica de ofertas**, la cual se desarrollará dentro del plazo establecido en el presente numeral con sujeción lo previsto en el artículo 25 del Manual de Contratación de ETB, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiéndose por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

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

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

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

1.17. ADJUDICACIÓN

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, se podrá efectuar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, luego de la etapa de negociación si hubo lugar a ella, o de la de estudio de ofertas.

La adjudicación se realizará al oferente que obtenga el mayor puntaje (sumado el técnico y económico) de conformidad con los criterios de evaluación definidos en los presentes términos de referencia.

La decisión de adjudicación, será comunicada a todos los oferentes.

1.18. ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El contrato deberá suscribirse dentro de **los nueve (9) 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, tres **(3) 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.

1.19. 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.

1.20. CONDICIONES CONTRACTUALES

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

1.21. Plazo de ejecución del contrato

El plazo para la ejecución del contrato será de 12 meses contado a partir de la suscripción de la orden de inicio.

La ejecución del contrato se desarrollará de conformidad con el cronograma establecido en el capítulo técnico del proceso.

1.22. GARANTÍAS CONTRACTUALES

- (i) CUMPLIMIENTO:** Por un valor asegurado del 20% del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato y hasta la liquidación.
- (ii) CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor asegurado del 10% del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato y hasta la liquidación.
- (iii) SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Por un valor asegurado equivalente al 5% del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del mismo y tres años más.
- (iv) RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** Por un valor asegurado del 15% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato y hasta la terminación del mismo. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que pueda emprender ETB por amparos que no se hallen cubiertos por el porcentaje aquí estipulado. Debe contemplar los amparos de responsabilidad civil patronal, contratistas y subcontratistas, vehículos propios y no propios, gastos médicos y bienes bajo cuidado, tenencia y control. En el evento que el contratista cuente con esta póliza para el giro normal de sus operaciones, ETB la aceptará bajo la condición que cumpla con los anteriores requerimientos.

De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación de ETB” se implementó un



esquema de aseguramiento que le permite en su condición de tomador de las pólizas, garantizar su actividad contractual y la responsabilidad frente a terceros, originada en las actuaciones de sus contratistas suscribiendo convenios con aseguradoras en virtud de los cuales los contratistas que suscriban contratos con ETB a partir de junio de 2008, deben adherirse a las pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual contratadas por ETB.

Conforme con lo anterior, para la obtención de los primeros certificados de seguro, el CONTRATISTA deberá, en virtud de las alianzas suscritas por ETB, obtenerlos con alguna de dichas aseguradoras, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario ubicada en la Carrera 7 No. 20-99 piso 2º, Área de Riesgos y Seguros, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro, aportando los documentos relacionados en el literal A del “INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL”, que puede consultar en la página web www.etb.com.co, o consultar directamente en la dirección antes señalada.

Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la comunicación al contratista de la asignación del cupo de seguro, deberá remitir los documentos señalados en el numeral C del mencionado Instructivo. Si ya tiene asignado el cupo, teniendo en cuenta que dicho trámite aplica para el primer contrato en el que se haya vinculado al proveedor, los posteriores certificados de seguro deberán solicitarse dentro de los 2 días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario en ETB, y posteriormente, ETB informará en cualquiera de estos eventos al Contratista para que realice el pago de la prima respectiva.

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

En el evento que la Aseguradora, en desarrollo de sus políticas de suscripción, se abstenga de emitir certificados de seguros al CONTRATISTA, éste podrá constituir las pólizas de seguros en cualquier compañía de seguro Autorizada por la Superintendencia Financiera para funcionar en Colombia o para presentar garantía bancaria expedida por banco que tenga operaciones autorizadas en Colombia

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

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

1.23. Multas

Si hay **retardo** o mora en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pagará el contratista una multa equivalente al 1,5% del precio de la parte incumplida por cada semana de atraso o proporcional por fracción, sin que el total de las mismas exceda el veinte por ciento (20%) del valor del contrato



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

1.24. 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 pecuniaria cuyo monto será del 20% del valor del contrato si el incumplimiento es total y proporcionalmente si es parcial. La pena no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje en los términos del artículo 1594 del Código de Civil y demás normas concordantes.

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

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

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

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

1.26. ACUERDO DE BUENAS PRÁCTICAS Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

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

1.27. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

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

1.28. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

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

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

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

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

1.29. 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.

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

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

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

El Contratista se obliga a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores y que los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione; ii) el monitoreo de las actividades a lo largo de la relación que mantenga con los mismos y; iii) el reporte oportuno a la UIAF de cualquier actividad sospechosa de lavado de activos o el financiamiento de actividades terroristas.

1.32. 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, librá a ETB de cualquier violación de la misma. En caso de reclamación el Contratista asumirá totalmente la responsabilidad.

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

1.33. 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.

1.34. HABEAS DATA

En caso que para la debida ejecución del contrato el Contratista requiera acceder, o consultar las bases de datos de ETB, sus clientes, trabajadores, proveedores o accionistas, previos los permisos concedidos para el efecto, se obliga a cumplir los principios de administración de datos de terceros, tales como: veracidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la normatividad colombiana aplicable. Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada su aceptación de adherirse a la política de seguridad que tiene adoptada ETB para el manejo de su información y la de datos de terceros, la cual declara conocer y cumplir, así como instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento. Dicha política debe ser consultada en la página web de ETB www.etb.com.co en la zona de contratación.

1.35. CESIÓN DEL CONTRATO

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

1.36. 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.

1.37. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

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

1.38. DOMICILIO

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

1.39. SUPERVISIÓN

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



CAPITULO II- CONDICIONES FINANCIERAS

Las siguientes son las condiciones financieras aplicables a la presente contratación, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

2.1 ESQUEMA DE COTIZACION DEL PRECIO

ETB solicita que los precios de los servicios objeto de la presente contratación sean cotizados bajo el sistema de precios unitarios fijos, entendiéndose como tal que el precio pactado permanecerá fijo durante el plazo de ejecución del contrato.

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

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

2.2 VALOR DE LA OFERTA

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

NOTA 1: El anexo financiero deberá ser entregado tanto en forma impresa como en medio magnético con archivos formulados; es decir, no solo deberán contener datos sino fórmulas en los casos en que éstos sean utilizadas. 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 2: Las cantidades de tiquetes especificadas en el anexo de cotización para los servicios de soporte técnico local solución DNS autoritativo (mantenimiento correctivo) y para los servicios de soporte técnico local solución **DDI Gpon** (mantenimiento preventivo) son estimadas y serán tenidas en cuenta única y exclusivamente para efectos de ponderación económica de las ofertas. Por lo anterior, en ejecución del contrato, estas cantidades podrán aumentar o disminuir de conformidad con los requerimientos de la compañía.

NOTA 3: El Anexo financiero debe presentarse debidamente firmado por el Representante Legal.

2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

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

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

2.4 IMPUESTOS Y FACTURACION

2.4.1 IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Oferente Proveedor Nacional

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

Proveedor No Residente Ni Domiciliado En El País

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

2.4.6 RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE

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

2.4.7 REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN

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

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

2.4.11 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.

2.4.12 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).

2.5 CONDICIONES GENERALES

Los servicios objeto de la presente contratación deberán cotizarse obligatoriamente en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales. De todas maneras, ETB se reserva el derecho de redondear a cero decimales, las cifras presentadas con decimales, para lo cual utilizará la herramienta redondear de Excel.

2.6 FORMA DE PAGO

2.6.1 SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE FABRICANTE PARA INFRAESTRUCTURA INFOBLOX CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE ETB

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de soporte técnico remoto de fábrica para la infraestructura **INFOBLOX gestionada por ETB** de cada año se pagará a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta de Recibo a satisfacción del Certificado de Renovación de los servicios de soporte de fábrica para la Infraestructura INFOBLOX con la que cuenta actualmente ETB, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

2.6.2 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA INFOBLOX CON QUE CUENTA ACTUALMENTE ETB

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de mantenimiento preventivo solicitados por ETB se pagarán a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

NOTA: Para efectos de la suscripción del Acta de Recibo a satisfacción de los servicios de mantenimiento preventivo, el contratista deberá acreditar acreditar ante el supervisor del contrato en ETB, el pago de la nómina, así como de sus obligaciones en materia de seguridad social (ARL, EPS y



AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

2.6.3 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR DEMANDA DE LA INFRAESTRUCTURA INFOBLOX CON QUE CUENTA ACTUALMENTE ETB

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de mantenimiento correctivo por demanda solicitados por ETB, se pagarán mediante cortes mensuales, sobre la cantidad de tiquetes efectivamente resueltos en el respectivo mes, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

NOTA: Para efectos de la suscripción del Acta mensual de Recibo a satisfacción de los servicios de mantenimiento correctivo, el contratista deberá acreditar acreditar ante el supervisor del contrato en ETB, el pago de la nómina, así como de sus obligaciones en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

2.7 ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS

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

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

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

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

El proveedor podrá consignar dichos valores, o autorizar por escrito su descuento de las cuentas en trámite, para lo cual se aplicará la siguiente metodología:

- ❖ 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 y se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por no tener información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo período del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.

2.9 EVALUACION FINANCIERA

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

2.9.1 VERIFICACION DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR

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

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

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

2.9.2 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES FINANCIERAS

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

2.9.3 PONDERACION ECONOMICA DE OFERTAS Y CONTRAOFERTAS

Las ofertas que cumplan con los requisitos técnicos, jurídicos y financieros exigidos en los presentes términos serán objeto de ponderación económica, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

- ❖ En primera instancia las ofertas serán analizadas para determinar si en los cálculos se han cometido errores en las operaciones aritméticas, en cuyo caso y para efectos de ponderación y selección, ETB realizará las correcciones necesarias. ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en el Anexo de cotización solicitado en los siguientes casos:
 - Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, éste difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades 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.
 - Cuando se presenten discrepancias en las ofertas presentadas en medio impreso y en medio digital, en cuyo caso prevalecerá la información suministrada en medio impreso.
- ❖ La ponderación económica de las ofertas y contraofertas se efectuará sobre una base de **100** puntos, los cuales se asignarán mediante la aplicación de este procedimiento:
- (a) Se asignará el máximo puntaje económico a la oferta cuyo valor estimado total sea el menor.
 - (b) El puntaje económico para las demás ofertas se asignará mediante la aplicación de la siguiente fórmula.

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

C_i : Puntaje económico obtenido por la oferta i

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

P_{min} : Oferta de menor valor estimado total, dentro del rango de ofertas.

P_i : Precio estimado total cotizado por Oferta i (incluidas las correcciones aritméticas a que haya lugar)

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

2.10 HOMOLOGACION

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. Este proceso es administrado por la Gerencia de Abastecimiento de ETB.

CAPITULO III

1. OBJETO

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, ETB S.A. ESP, está interesada en contratar la prestación de los servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, parches, actualizaciones de uso de software de aplicación y el soporte técnico directo con el fabricante incluido el Hardware de la solución, para las plataformas INFOBLOX con las que actualmente Cuenta ETB.

2. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

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” o “EL CONTRATISTA DEBE”, indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las ofertas que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas.

El oferente debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con la implementación que realmente tienen los servicios ofertados, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse y no con las facilidades potenciales de los mismos (aunque el servicio incluye la facilidad, pero no está implementada). El oferente debe mencionar explícitamente cuándo una funcionalidad o característica descrita no viene implementada o no será entregada como parte del servicio ofertado de lo contrario, se asumirá que la misma forma parte de la oferta y así será exigida.

El oferente debe responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este capítulo. En los casos en los que el oferente lo considere conveniente, o ETB lo exija, el oferente debe dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple. De no cumplirse lo anterior, ETB podrá solicitar el pronunciamiento o explicaciones respectivas durante la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda modificar la oferta.

Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la oferta indicando el 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 total o parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la oferta será descartada, si se trata de un “Requerimiento Mínimo obligatorio”.



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

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

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

El oferente debe acompañar la oferta técnica con una copia de los anexos financieros excluyendo los precios de los elementos y adjuntarla en medio digital en el CD del párrafo anterior.

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.

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.

Todos los requerimientos indicados en el presente capítulo son requerimientos mínimos obligatorios.

PONDERACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas que cumplan serán ponderadas, teniendo en cuenta que ETB ha asignado un puntaje económico de 100%.

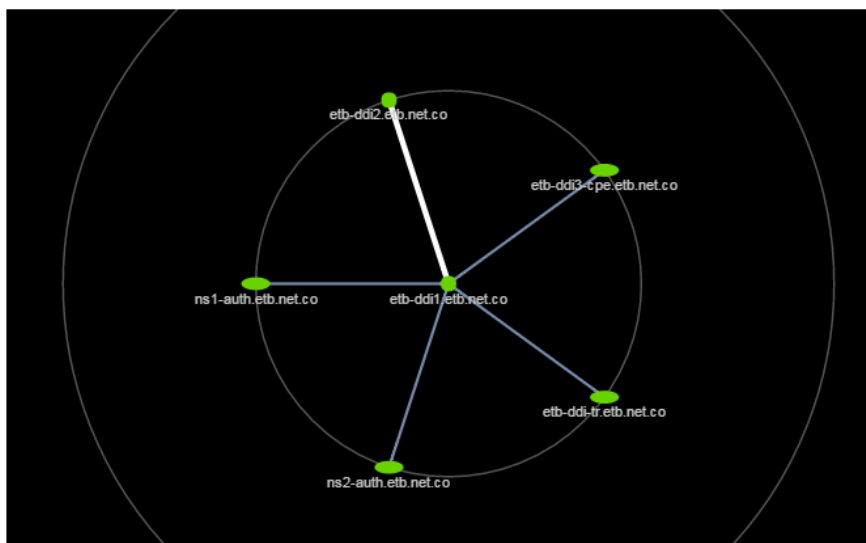
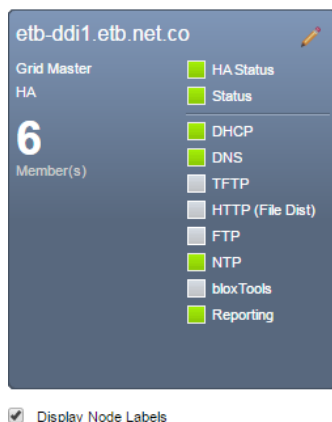
3. SITUACIÓN ACTUAL:

ETB cuenta con toda una suite de servidores INFOBLOX los cuales cumplen los roles de DNS, DHCP, IPAM, NTP y Reporting, en total son 09 Appliance cuyos servicios se encuentran distribuidos así:

Grid Master:

El grid master se ejecuta sobre un cluster de 2 servidores IB-4010 Rev 2 instalados físicamente central de CHICO, sobre este Clúster se ejecutan los roles de DNS, DHCP e IPAM. Adicionalmente ETB cuenta con un servidor adicional a modo de redundancia geográfica para el GRID MASTER el cual es un appliance IB-4010 Rev 2 el cual es un Stand-Alone Ubicado en la Central CUNI, la conectividad entre los equipos se logra a través de una VRF L3 cuyos tiempos de respuesta a ping son inferiores a 10 ms.

AL GRID MASTER se conectan los demás equipos por una red de gestión destinada para este fin exclusivamente quedando la distribución como se muestra en la siguiente gráfica.



DDI GPON

La plataforma de DDI GPON está compuesta por 2 Servidores en clúster INFOBLOX IB-4010 Rev 2, ubicados en la central CHICO, uno adicional de iguales características en modo stand-Alone, ubicado en la central CUNI para soportar redundancia geográfica. Estos servidores tienen configurado el rol de GRID MASTER para la administración y gestión de todos los módulos y servicios. Las funcionalidades configuradas son: DHCP, DNS y IPAM.

REPORTER

ETB cuenta con un appliance Infoblox IB-1400 con el rol de Reporting y licenciamiento activado para este fin.

DNS Autoritativo:

Los servidores que soportan el rol de DNS también se encuentran gestionados desde el GRID Master, ETB cuenta con 2 Appliance Infoblox IB-1420 con el rol de DNS Autoritativo. a través del GRID se aprovisionan los dominios de los clientes de ETB: estos equipos no están configurados como clúster, son servidores Stand - Alone sobre los cuales configuran las zonas DNS de nuestros clientes.

DDI Cobre:

La plataforma de DDI cobre cuenta con un clúster compuesto por 2 Appliance Infoblox IB-2220 físicamente Ubicados en la central de CHICO. Sobre estos equipos se ejecutan los servicios de DNS, DHCP y IPAM, adicionalmente el Appliance IB-4010 Rev 2 Ubicado en CUNI encargado de soportar la redundancia geográfica puede asumir carga transaccional de estos dos servidores en caso de ser requerido ya que se encuentra configurado para tal fin.

Wifi



Para la Plataforma WiFi ETB Cuenta con un appliance IB-1420 que no hace parte del GRID con los servidores anteriores. Este equipo se encuentra instalado en la Central de Autopista y solamente ejecuta el rol de DHCP.

En la siguiente Tabla se detallan los appliance que conforman la Suite de Equipos Infoblox de los cuales ETB actualmente dispone:

Tipo de Hardware	Ubicación	Versión de Software	Número de Serie	Observaciones
IB-1420	Autopista	7.2.4-307692	1401201507100590	Este Equipo es Stand-Alone y No hace parte de ningún GRID sirve de DHCP para la solución WiFi
IB-4010	CHICO	6.12.13-299142	4810201311100002	Estos dos Equipos Componen el Cluster DDI GPON y atienden los servicios de DNS, DHCP y IPAM
IB-4010	CHICO	6.12.13-299142	4810201311100003	
IB-4010	CUNI	6.12.13-299142	4810201410100019	Equipo de Redundancia Geográfica Cluster DDI GPON y DDI COBRE
IB-2220	CHICO	6.12.13-299142	2210201507100025	Estos dos Equipos Componen el Cluster DDI COBRE y atienden los servicios de DNS, DHCP y IPAM
IB-2220	CHICO	6.12.13-299142	2210201507100026	
IB-1420	CHICO	6.12.13-299142	1401201410100305	Appliance DNS Autoritativo, únicamente posee el ROL de DNS
IB-1420	CUNI	6.12.13-299142	1401201410100312	Appliance DNS Autoritativo, únicamente posee el ROL de DNS
IB-1400	CHICO	6.12.13-299142	1400201310100021	Servidor de Reporter.

Tabla 1. Equipos Infoblox Aprovechados en ETB.

3.1. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

3.1.1. ETB requiere que el oferente incluya el servicio de soporte técnico de fabricante y local según los siguientes requerimientos:

- 7*24 tiquetes ilimitados por demanda en horario no hábil incluidos los fines de semana y festivos.

3.1.2. ETB requiere que, durante la vigencia del soporte, se incluyan las actualizaciones de versiones que se produzcan sobre la plataforma, siempre y cuando dicha actualización no limite el uso del sistema y/o reste funcionalidad del sistema, casos que deben ser revisados, analizados y aprobados previamente por ETB. Esto incluye:

- Nuevas versiones liberadas al mercado.



- Parches y/o Hotfix.
- Nuevos componentes de software.
- Configuración funcional una vez liberadas las nuevas versiones
- Actualización de documentación técnica

3.1.3. ETB requiere que se incluya el derecho a las actualizaciones de software y a la entrega de “parches” al software existente para la solución de problemas encontrados.

3.1.4. ETB requiere que dentro del cubrimiento del servicio se incluyan los cambios en la configuración funcional de cualquier elemento de la solución una vez se liberen nuevas versiones y de acuerdo a las necesidades de ETB.

3.1.5. ETB Requiere que dentro del cubrimiento del servicio se incluya todo el Hardware Infoblox que actualmente posee ETB y que se encuentra descrito en la sección **“Situación Actual”**.

3.1.6. ETB Requiere que el contratista provea, instale y configure los repuestos que se requieran a fin de garantizar la correcta operación de cualquiera de los equipos que conforman la Suite Infoblox de ETB.

3.1.7. ETB Requiere que en caso de ser necesario el Proveedor entregue a ETB equipos de remplazo con características y capacidades iguales o superiores al equipo en falla tanto a nivel de Hardware como de Licenciamiento.

3.1.8. ETB requiere que el contratista garantice que dispone de medios de atención remota para atender las solicitudes hechas, tanto para el acceso de soporte local como para el acceso por parte del fabricante.

3.1.9. ETB requiere que ante incidentes clasificados como críticos o aquellos que han superado el acuerdo de nivel de servicio pactado, el contratista pueda desplazar a las instalaciones de ETB, personal técnico apropiado para atender las solicitudes hechas, con los niveles de atención y solución descritos en los ANS.

3.1.10. Medios de contacto requeridos: ETB requiere que el Oferente cuente como mínimo con los siguientes medios de acceso al servicio de soporte técnico:

- Un número telefónico fijo en Bogotá o un número gratuito (01 800)
- Un correo electrónico.
- Un número telefónico celular.

3.1.11. Responsabilidad sobre el servicio: ETB requiere que la responsabilidad de la ejecución de este servicio sea directa y exclusiva del Contratista, aun en los casos en los cuales se haya realizado escalamiento al fabricante.

3.1.12. ETB requiere que el oferente informe el proceso de escalamiento de incidentes.

3.1.13. ETB requiere contar con el servicio de soporte directo con el fabricante, que le permita realizar el escalamiento de los problemas o casos a este, SIN tener que realizar un escalamiento inicial al contratista con el fin de minimizar los tiempos de respuesta. ETB informará estos casos al contratista para que esté al tanto del caso y controle los ANS.

3.1.14. ETB requiere que el contratista (directa o a través del fabricante) preste asistencia técnica para consultas asociadas a la plataforma (p.ej.: fallas en la solución o upgrades disponibles, o consultas sobre operación y funcionalidades, asesoría en la integración de la plataforma con otras soluciones, entre otras).



3.1.15. ETB requiere que el contratista le asesore para definir e implantar las mejores prácticas de operación, administración, configuración y funcionamiento aplicables a la plataforma.

3.1.16. ETB requiere que el contratista cuente con recursos humanos y técnicos en Bogotá D.C., de tal manera que se garantice los niveles de atención del soporte técnico en sitio en caso de ser necesitado.

3.1.17. ETB requiere contar con asistencia técnica presencial durante la ejecución de cambios, modificaciones o configuraciones previamente planificadas y acordadas, que estén asociados directa o indirectamente con la plataforma.

3.1.18. ETB requiere que el contratista disponga de recursos humanos que puedan desplazarse a las instalaciones de ETB, al momento de realizar las actividades planeadas.

3.1.19. Mantenimiento Correctivo por demanda

3.1.19.1. ETB REQUIERE que el Contratista realice las labores necesarias a fin de corregir las fallas y las causas de las mismas sobre la plataforma. ETB podrá acompañar al Contratista durante el desarrollo de esta labor, el cumplimiento de los tiempos de respuesta, solución y disponibilidad de la plataforma son responsabilidad total del Contratista.

3.1.19.2. ETB requiere que el oferente indique clara y detalladamente todo su proceso de atención a solicitudes / problemas / incidentes.

3.1.19.3. ETB requiere que el contratista para este proceso cuente con una herramienta Web de administración de tickets de soporte y que permita almacenar el histórico de casos para consolidar una base de conocimiento, incluyendo los siguientes campos: causa raíz, componentes de la solución afectados y detalle de la solución prestada, para cada caso atendido.

3.1.19.4. ETB requiere que cada solicitud genere un ticket que permita identificar la solicitud de manera unívoca.

3.1.19.5. ETB requiere que cada ticket generado para atender las solicitudes realizadas pueda ser rastreado, identificando cuánto tiempo dura en cada etapa. Indicar y describir cómo lo realiza.

3.1.19.6. ETB requiere que, en caso de tener tickets de problemas técnicos abiertos, el contratista envíe por lo menos semanalmente la retroalimentación del estado del mismo.

3.1.19.7. ETB requiere que el contratista no suspenda la atención a una solicitud, hasta tanto no se solucione la falla a entera satisfacción de ETB.

3.1.19.8. ETB requiere que el contratista entregue un reporte mensual, en el que se indiquen los casos que se generaron durante el mismo, el estado y el tiempo estimado de su solución final. Para los casos que han sido escalados al fabricante, se debe indicar el último informe recibido de fábrica.

El formato que se debe utilizar para la entrega de esta información y facilitar el seguimiento a casos, es el siguiente:

Caso No.	Severidad	Descripción	Estado	Producto	Fecha apertura DD/MM/YY HH:MM	Fecha cierre DD/MM/YY HH:MM

Caso No.	Tiempo Total DD HH:MM	Tiempo ETB DD HH:MM	Tiempo Proveedor DD HH:MM	Tiempo Monitoreo DD HH:MM	Tiempo Fabrica DD HH:MM	Cumplimiento Caso

Por cada caso abierto también se debe tener el detalle en el siguiente formato:

Caso No.				
Severidad				
Estado				
Reportado por:				
Recibido por:				
Producto				
Fecha apertura DD/MM/YY HH:MM				
Fecha cierre DD/MM/YY HH:MM				
Descripción del Caso				
Descripción de la Solución del Caso				
INICIO DD/MM/YY HH:MM	AVANCES Y ACCIONES	ESTADO	TIEMPO EN ESTADO HH:MM	
TOTAL CASO	d hh:mm			
ABIERTO	0:00			
TIEMPO PROVEEDOR		ESCALADO A FABRICA		
TIEMPO ETB				
MONITOREO				
CERRADO				
Suma Tiempos				

3.1.19.9. ETB requiere que el CONTRATISTA entregue un informe, después de cada atención, indicando como mínimo:

- Las actividades realizadas.
- Los problemas encontrados, la criticidad y la solución dada a cada uno.
- Las recomendaciones para la configuración de la solución y el plan de trabajo para realizarlas, evitando que se vuelva a repetir.
- Las recomendaciones para mejorar la calidad de operación de la plataforma y el plan de trabajo para realizarlas.

3.1.19.10. ETB requiere que el oferente garantice el cumplimiento de los niveles de atención y solución de fallas, conforme se describe en el presente documento.

3.1.20. Mantenimiento Preventivo

3.1.20.1. ETB requiere que el contratista realice el mantenimiento preventivo sobre la Infraestructura infoblox implementada en ETB (descrita en la tabla 1: Equipos Infoblox Aprovechados en ETB), incluyendo hardware y software, uno al año dentro del costo del soporte local, con visitas programadas en horario convenido, debe cubrir por lo menos las siguientes actividades:

- Copia de backup de la configuración del software.
- Análisis de los Logs del sistema.
- Ejecución de utilidades del sistema operativo que permiten mejorar la eficiencia por medio de la optimización de la configuración.
- Purga de los archivos temporales.
- Revisión del espacio físico utilizado en disco.
- Actualización de versiones de software, en caso que la versión mejore las funcionalidades del software como tal.
- Validación de condiciones exógenas al servicio de la plataforma, incluidas el hardware, ambientales y eléctricas.
- Documentación de las operaciones y configuraciones realizadas.

3.1.20.2. El oferente debe indicar las actividades y tareas adicionales a las descritas en el ítem anterior que realizará en la ejecución del mantenimiento preventivo, debe presentar una propuesta de cronograma para la ejecución del mismo.

3.1.20.3. El contratista debe entregar el plan preventivo, con al menos 15 días de anticipación a la fecha programada de ejecución. La solicitud debe contener la siguiente información:

- Fechas
- Objetivo del mantenimiento
- Duración de la actividad
- Procedimientos a realizar y tiempos de ejecución
- Tiempos de afectación del servicio
- Recursos asignados para esta labor

3.1.20.4. ETB requiere que el contratista entregue cada vez que sea realizado un mantenimiento, un informe de los servicios prestados y del estado de modificaciones del sistema que incluya entre otras:

- Las actividades realizadas.
- Los problemas encontrados, la criticidad y la solución dada a cada uno.
- Las recomendaciones para la configuración de la solución y el plan de trabajo para realizarlas.
- Las recomendaciones para mejorar la calidad de operación de la plataforma y el plan de trabajo para realizarlas.

3.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO LOCAL.



Se entiende por Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el conjunto de indicadores de nivel de servicio establecidos por ETB para medir la calidad mínima y aceptable de los servicios prestados durante la vigencia contractual.

ETB requiere que el oferente garantice el cumplimiento de los Acuerdo de niveles de servicios definidos a continuación.

3.2.1. Clasificación de niveles de atención para Soporte Técnico Correctivo.

La criticidad del evento depende del impacto que tiene el mismo sobre el o los servicios afectados. ETB ha definido la siguiente clasificación:

- **Nivel Alto:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento que afecta totalmente el servicio;
 - Indica una condición que afecta parcialmente el servicio, aunque éste se puede prestar por debajo de su estándar normal, requiriendo una acción correctiva urgente porque puede quedar inhabilitado;
 - Indica una condición o evento en los que la solución no está afectando los servicios críticos del negocio, pero no está prestando el servicio para la cual fue adquirido;
 - Indica una condición o evento en los que no está funcionando la gestión de la solución que permita conocer el estado de la misma.
- **Nivel Intermedio:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento que afecta el servicio en forma notoria y que debe tomarse una medida correctiva para prevenir una degradación más grave;
 - Indica una condición o evento que detecta una degradación posible o inminente que puede afectar el servicio antes que se hayan sentido efectos que generen cambios en su estándar normal; cuando deben tomarse medidas para un diagnóstico detallado y corregir un posible problema o cuando la plataforma envía información relacionada con su trabajo pero que no causa cambio de estado;
 - Indica una condición o evento en los que se presenta fallas en la generación de reportes o estadísticas.
- **Nivel leve:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, sin impedimento del correcto funcionamiento o de la prestación del servicio;
 - Indica una condición o evento sobre consultas que se realicen con respecto al sistema o algunas de sus funcionalidades;
 - Indica una condición o evento en la que se ve afectada la ejecución de verificación mensual de mensajes del sistema.

ETB informa que, según la urgencia o situación, puede solicitar al contratista que el caso inicie en un nivel de atención de criticidad alta si al inicio del evento no se puede determinar con claridad cuál es su adecuada clasificación. Si existen casos que no han sido contemplados dentro de la descripción de la tabla o no se tiene claridad del nivel en el cual clasificaría de acuerdo con la tabla, es necesario que se defina en el momento de abrir el caso. En todo caso, será ETB quien determine el nivel de criticidad que se presenta.

ETB requiere que, si por omisión no quedo establecido el nivel de la condición o evento, se asumirá que es “Nivel crítico” y debe cumplir con los tiempos establecidos para éste.

3.2.2. Definición de los indicadores de Nivel de Servicio:

- **Tiempos de respuesta y diagnóstico inicial:** es el tiempo máximo que debe tardar el contratista en ponerse en contacto con ETB y acceder a la plataforma, en la modalidad de atención adecuada (remota o en sitio) para levantar la información del caso y realizar un diagnóstico inicial de la falla presentada.
- **Tiempo de solución temporal o mitigación:** es el tiempo máximo en el que el contratista debe corregir la falla de manera temporal y restaurar el servicio con la calidad requerida.
- **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo máximo que el contratista tarda en corregir la falla presentada y entregar a ETB el sistema en las condiciones óptimas de servicio.
- **Seguimiento:** periodicidad en la cual el contratista debe entregar a ETB información de trazabilidad del servicio en curso.

3.2.3. Tiempos de respuesta y solución para servicios de Soporte Técnico Correctivo:

ETB requiere que el contratista atienda los casos dentro de los tiempos descritos en la tabla de tiempos de respuesta y solución. ETB inicia el conteo de tiempo desde el momento en el que ETB reporta la falla o la solicitud de servicio, no a partir del momento del registro del caso por parte del contratista.

NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA Y DIAGNÓSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA	SEGUIMIENTO
Alto	Hasta media (0.5) horas.	Hasta dos (2) horas	Hasta 15 días	Cada 12 horas
Intermedio	Hasta cuatro (4) horas.	Hasta doce (12) horas	Hasta 20 días	Diario
Leve	Hasta doce (12) horas.	Hasta setenta y dos (72) horas	Hasta 30 días	Semanal

Tabla de Tiempos de respuesta y solución.

3.2.4. Medición de los indicadores de nivel de servicio para Servicios de Soporte Técnico:

- Las mediciones se harán con base en los registros de los sistemas relacionados con incidencias de ETB y con el proceso de atención de tiquetes del contratista, y serán realizadas por el personal del contratista asignado al servicio, pudiendo ser auditadas en cualquier momento por el supervisor de ETB.
- La medición de los parámetros de nivel de servicio, se realizará mensualmente en función del parámetro a medir, en los horarios que se establezcan entre ETB y el contratista al inicio del contrato. ETB podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.
- Para el establecimiento del ANS de un nuevo servicio, se harán mediciones de los indicadores pactados para dicho servicio para registrar los datos y definir el nuevo ANS.

3.2.5. Pagos asociados al cumplimiento de ANS para servicio de mantenimiento Correctivo:

De acuerdo con el tiempo de respuesta del contratista, se aplicará lo dispuesto en la siguiente tabla:

PAGO ASOCIADO A AL CUMPLIMIENTO DE ANS			
Peso del costo mensual del servicio	20%	50%	30%
NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNÓSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA
	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio, hasta que se entregue el diagnóstico	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la mitigación o solución temporal	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la solución definitiva
Alto	0-30 min : 100%	0-120 min : 100%	0 - 15 días : 100%
	31-60 min : 93%	121 -180 min: 90%	16 - 20 días : 95%
	61 -90 min : 86%	181 - 240 min: 80%	21 - 25 días :90%
	91 - 120 min : 80%	> 240 min: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.	26 - 30 días : 80%
	> 120 min: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.		> 30 días: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.
Intermedio	0:00 - 4:00 horas : 100%	0:00 -12:00 horas : 100%	0 - 20 días : 100%
	4:01 - 5:00 horas : 97%	12:01-24:00 horas : 95%	21 - 25 días : 95%
	5:01 - 6:00 horas : 94%	24:01 - 36:00 horas ; 90%	26 - 30 días :90%
	6:01 - 7:00 horas: 91%	36:01 - 48:00 horas : 85%	31 - 35 días : 80%
	7:01 - 8:00 horas : 88%	48:01 - 60:00 horas : 80%	> 35 días: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.
	8:01 - 9:00 horas: 85%	> 60:01 horas: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.	
	9:01 -10:00 horas: 80%		
	> 10:01 horas: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.		
Leve	0:00 - 12:00 horas : 100%	0 - 3 días - 100%	0-30 días : 100%
	12:01 - 14:00 horas : 98%	4 - 5 días - 96 %	31 - 38 días : 95%
	14:01 - 16:00 horas : 96%	6-7 días - 92%	39 - 46 días : 90%
	16:01 - 18:00 horas : 94%	8-9 días : 88%	47 - 52 días : 85%
	18:01 - 20:00 horas : 92%	10 - 11 días : 84%	53 - 60 días : 80%
	20:01 - 22:00 horas : 90%	12-13 días : 80%	> 60 días: aplican las sanciones especificadas en el
	22:01 - 24:00 horas: 88%	> 13 días: aplican las	

24:01 - 28:00 horas: 85%	sanciones especificadas en el capítulo jurídico.	capítulo jurídico.
28:01 - 32:00 horas : 80%		
> 32:01 horas: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.		

Nota 1: no aplicarán descuentos por causas atribuibles a ETB.

Nota 2: en el evento en que el servicio prestado por el contratista, supere el rango máximo de descuento, es decir, el 20%, se aplicarán las sanciones definidas en el capítulo N° 1 del presente documento.

Nota 3: el ANS se aplicará de manera individual a cada uno de los casos reportados.

Procedimiento para la ponderación del pago de cumplimiento de ANS

1. Cada ticket debe contar con la siguiente información:
 - Nivel de atención
 - Duración de la fase de diagnóstico inicial
 - Duración de la fase de mitigación
 - Duración de la fase de solución de la falla
2. Si el nivel de duración de las fases (diagnóstico, mitigación y/o solución definitiva) del ticket no supera el tiempo establecido para el 100% del pago de cada fase, no es necesario aplicar lo descrito en los numerales 3 al 5 de este procedimiento. En este caso, el pago asociado al cumplimiento de ANS corresponderá al 100% del valor mensual a pagar por el servicio.
3. Si el nivel de duración de alguna de las fases (diagnóstico, mitigación y/o solución definitiva) del ticket supera el tiempo establecido para el 100% del pago de cada fase, se calculará el peso correspondiente al costo mensual del servicio según la fase y éste resultado se multiplicará por el porcentaje obtenido según la duración del ticket.
4. Para calcular el pago asociado al cumplimiento, por cada ticket (PCT) se debe calcular la diferencia con respecto al valor del servicio mensual y realizar la sumatoria de las diferencias en cada una de las fases (diagnóstico, mitigación y/o solución definitiva).
5. Para calcular el valor mensual a pagar por el servicio (VMPS) se procederá así:
 - a) Obtener la diferencia en cada uno de los tickets sobre el costo mensual del servicio.
 - b) Obtener la sumatoria total de los resultados anteriores.
 - c) Sobre el costo mensual del servicio, aplicar la diferencia del resultado de b, quedando calculado de esta manera el VMPS.

3.3. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

- 3.3.1 ETB requiere que el OFERENTE entregue con su oferta al menos una (1) certificación de experiencia en cualquiera de las siguientes opciones:
- Prestación de servicios de instalación, configuración y puesta en servicio de equipos INFOBLOX.



- Prestación de servicios de soporte técnico para equipos INFOBLOX.
- 3.3.2 ETB acepta que las certificaciones de experiencia sean de contratos, órdenes de compra o servicio en curso con una ejecución superior al 50% al momento de presentar la oferta o de contratos finalizados cuya fecha de terminación no corresponda a 4 años anteriores a la fecha prevista para el recibo de oferta.
- 3.3.3 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.

3.3.4 El idioma de las certificaciones debe ser castellano, o Ingles.

3.4 EQUIPO DE TRABAJO

3.4.1 ETB requiere que el OFERENTE preste los servicios solicitados con personal idóneo que permitan garantizar la adecuada atención en cuanto calidad y tiempo.

3.5 DISTRIBUCIÓN AUTORIZADA DE LOS PRODUCTOS

ETB requiere que el Oferente presente las certificaciones del fabricante en donde lo autorizan y acreditan para realizar la totalidad de las actividades descritas en el presente documento durante ejecución del contrato, emitida con fecha no superior a 3 meses desde la fecha de presentación de la oferta.

En todo caso, el responsable frente a la prestación del servicio será el contratista con quien ETB suscriba el contrato.

3.6 ANEXOS

Anexo 3.1 – Matriz de Responsabilidades

FIN DE DOCUMENTO