



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

ESTUDIO DE MERCADO

OBJETO

“Servicios de pronóstico de la demanda, balanceo entre la demanda y abastecimiento y plan de abastecimiento. Para SimCard, terminales y accesorios los servicios de gestión de inventarios (almacenamiento y control), fullfilment, gestión de órdenes, entrega, transporte, gestión postventa y la administración de toda la cadena de servicio”

BOGOTÁ D.C.

AGOSTO DE 2019.



1.1 INTRODUCCIÓN

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a ETB revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles interesados.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente estudio de mercado no obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB podrá a su entera discreción, terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo reconocimiento.

El interesado debe tener en cuenta que el presente estudio de mercado puede servir de base para una posterior contratación de los servicios objeto del presente estudio y que en esta fase no se constituye compromiso precontractual ni contractual entre el participante o interesado y ETB. Así las cosas, el estudio de mercado no genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del estudio de mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Con los resultados que se originen con ocasión de este estudio de mercado, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección. Adicionalmente, dichos resultados constituyen una verificación de la información entregada por el participante a fin de establecer posibles invitados para participar en eventuales procesos de contratación con el objeto mencionado en el primer párrafo del presente documento.

1.2 ADVERTENCIA

El presente requerimiento de cotización no constituye una cotización mercantil para ninguna de las partes y no genera obligación comercial en la etapa precontractual o contractual en cualquiera de sus instancias; adicionalmente, en desarrollo de la lealtad y ética comercial, solicitamos y nos comprometemos a que la información



entregada por nosotros y suministrada por cada uno de los interesados se mantenga en estricta confidencialidad.

1.3 OBJETIVO GENERAL

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP, en adelante ETB, está interesada en recibir información sobre precios y condiciones para la “Servicios de pronóstico de la demanda, balanceo entre la demanda y abastecimiento y plan de abastecimiento. Para SimCard, terminales y accesorios los servicios de gestión de inventarios (almacenamiento y control), fulfillment, gestión de órdenes, entrega, transporte, gestión postventa y la administración de toda la cadena de servicio”.

1.4 ACLARACIONES A LAS CONDICIONES PLANTEADAS

El interesado podrá solicitar aclaraciones respecto del contenido de este documento, mediante solicitud escrita dirigida a la cuenta de correo electrónico cesar.vasquez@etb.com.co, dentro de los dos días hábiles siguientes al envío de esta solicitud de información.

ETB dará respuesta escrita a las solicitudes recibidas, mediante el mismo medio dentro del día siguientes hábiles, al vencimiento del plazo previsto en el párrafo anterior.

1.5 LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA COTIZACIÓN

La fecha límite para la entrega de la información solicitada en el presente Estudio de Mercado, es el **04 de Septiembre de 2019**, por medio digital vía correo electrónico a la dirección cesar.vasquez@etb.com.co. **La cotización económica se desea en formato Excel y que permita copiar la información.**

Por favor adjuntar el certificado de cámara y comercio de la empresa.

1.6 CALENDARIO DE EVENTOS

El siguiente calendario establece las fechas de los principales eventos planificados relacionados con la publicación del Estudio de mercado:



EVENTO	FECHA
Publicación del RFI	28 de agosto de 2019
Última fecha para la recepción de preguntas	30 de agosto de 2019
Reunión Aclaratoria	02 de Septiembre de 2019
Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración.	02 de Septiembre de 2019
Presentaciones de propuestas	04 de Septiembre de 2019

1.7 HOMOLOGACIÓN

Agradecemos su participación en el presente estudio de mercado. Igualmente lo invitamos a surtir y/o actualizar el proceso de homologación como Interesado de ETB, el cual le permitirá ingresar a nuestras bases de datos de Interesados. Para tal efecto, deberán contactar a RISKS INTERNATIONAL SAS, a través de Leydi Paola Murillo al teléfono: 571-3819458. Extensión 150, Celular 57-3177348650. Correos electrónicos gestionInteresados@risksint.com; contactos@risksint.com. También pueden iniciar su registro de forma directa en la página www.Interesadohomologado.co siguiendo las instrucciones indicadas en este portal.

ETB aclara que adelantar un estudio de mercado, análisis de precios o la participación en los mismos no obliga a ETB a contratar con los participantes.

La Homologación de proveedores no es requisito para la presentación para participar en el presente estudio de mercado; sin embargo, si es obligatoria en la eventual firma de cualquier contrato con ETB.

2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES

2.1 INFORMACION BASICA INTERESADO

ETB desea que el INTERESADO diligencie la siguiente tabla, de acuerdo con la información solicitada.

RAZON SOCIAL	NIT	FECHA CONSTITUCION	REPRESENTANTE LEGAL	SOCIOS	DOMICILIO SEDE PRINCIPAL	INGRESOS OPERACIONALES 2018	PATRIMONIO	PRINCIPALES CLIENTES



2.2 EXPERIENCIA

ETB desea que el INTERESADO en su cotización informe su experiencia en el desarrollo y ejecución de proyectos de similar o igual condición al objeto de la presente solicitud de información.

2.3 VIGENCIA COTIZACION

ETB desea que el INTERESADO en su cotización informe la vigencia de la cotización presentada.

2.4 ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR

Para efectos de la elaboración del precio de cotización, ETB desea que el Interesado tenga en cuenta las garantías que exige ETB en su manual de Contratación, el cual se encuentra publicado en la página web de contratación.

Adicionalmente, el interesado deberá considerar incluir como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden vigentes y que ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.

2.5 FORMA DE PAGO

Se solicita al interesado indique la forma de pago propuesta, teniendo en cuenta que ETB realiza pagos a 60 días calendario siguientes a la radicación de la factura, acompañada de acta de recibo a satisfacción del servicio o bien.

2.6 MONEDA DE COTIZACION

ETB desea que el Interesado presente su cotización en PESOS COP\$. Se considera un IVA del 19%.

2.7 REUNION ACLARATORIA

Lugar: Oficinas ETB Carrera 8 No 20-56 Mezzanine 2 Piso.
Área: Gerencia de Abastecimiento.
Fecha: lunes 02 de septiembre de 2019.
Hora: 1:30 p.m.
Persona contacto: Cesar Augusto Vasquez O



La reunión Aclaratoria no es requisito habilitante para la presentación de su manifestación de interés.

3. DESCRIPCION Y PRECISIONES A LAS CONDICIONES GENERALES

3.1 CUBRIMIENTO DEL ESTUDIO DE MERCADO

El interesado deberá revisar detenidamente las especificaciones técnicas contempladas en el presente estudio de mercado y las tendrá en cuenta al elaborar su cotización, de manera que se incluyan todos los costos que pudieren estar asociados a cada actividad.

3.2 CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA.

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

Requerimiento mínimo obligatorio: son aquellos requerimientos expresados en términos tales como “ETB REQUIERE” o “EL INTERESADO DEBE”, indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las cotizaciones que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas.

Condiciones Deseables: son aquellas condiciones expresadas en términos tales como “ES DESEABLE”, “ETB ESPERA”, “ETB DESEA”, indicando que son de cumplimiento deseable. ETB usa estas características para determinar cuál cotización añade valor al proyecto y su incumplimiento no conlleva el descarte de la cotización.

El Interesado debe responder **cada uno de los numerales y literales contenidos en este documento, punto a punto** si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este documento. En los casos en los que el Interesado lo considere conveniente, o ETB lo exija, el Interesado 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 las cotizaciones, sin que con ocasión de las respuestas pueda modificar la cotización.

Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la cotización, 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 cotización, ETB formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de cotizaciones.



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 cotización será descartada, si se trata de un “Requerimiento Mínimo obligatorio”.

La información exigida en el presente documento que no hayan sido aportados con la cotización podrán ser requeridos durante la etapa de estudio de cotizaciones. 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 el correo electrónico cesar.vasquez@etb.com.co. El documento debe tener su índice de enlaces o hipervínculos que faciliten su revisión.

Todos los documentos que integren la cotización 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.

3.3 CONDICIONES TÉCNICAS

3.3.1 SERVICIOS PARA EQUIPOS PROPIEDAD DE ETB. (GRUPO 1)

3.3.1.1 PRONOSTICO DE LA DEMANDA.

- (a) ETB requiere que el Interesado realice un plan de demanda de los equipos soportado en pronósticos estadísticos que sean referentes para la toma de decisiones en la adquisición de los mismos.
- (b) Los pronósticos deben tener un horizonte mínimo de doce meses y deben actualizarse cada mes, teniendo en cuenta la ejecución del mes anterior, para estos pronósticos se realizará con ETB por lo menos dos reuniones mensuales (una quincenal) de intercambio de información y resultante de éstas, en un lapso no superior tres días hábiles (lunes a viernes excluyendo festivos) el Interesado debe entregar el pronóstico.
- (c) El Interesado debe informar que herramientas son las que utiliza para la generación de los pronósticos y entregar con la cotización ejemplos (pantallazos o copia de documentos) de los informes como se presentarían a ETB.



Igualmente, debe informar en la cotización que información requiere por parte de ETB para realizar los pronósticos.

- (d) ETB desea que el INTERESADO entregue con la cotización pantallazos de la herramienta que permitan evidenciar que la misma cuenta con las siguientes funcionalidades: Manejo de datos históricos (2 años) y Pronóstico por referencia
- (e) ETB requiere que el Interesado presente indicadores del error de pronóstico por SKU (Stock Keeping Unit) y en agrupaciones dependiendo la necesidad.
- (f) ETB podrá solicitar al INTERESADO con carácter de “Especial” un pronóstico estadístico específico con base en acciones futuras de ETB y el Interesado debe entregar el pronóstico de éstas a más tardar al día hábil (lunes a viernes excluyendo los festivos) siguiente a esta solicitud.

- (g) ETB requiere que el INTERESADO asegure que por lo menos una vez al mes presentará a ETB un informe de alerta para que ETB pueda realizar balanceo de la demanda y el suministro para ajustar los volúmenes de las órdenes de compra y los niveles de inventario conforme con la demanda y el mercado y debe entregar los que se considere necesarios para que ETB reciba oportunamente la información de las alertas.

3.3.2 SERVICIOS PARA SIMCARD, TERMINALES & ACCESORIOS (GRUPO 2)

Los servicios de soporte logístico de la operación se enfocan en los siguientes puntos de la cadena de valor y comprenden gestión de inventarios (almacenamiento, control del inventario), fulfillment, gestión de órdenes entrega y distribución.

3.3.2.1 GESTIÓN DE INVENTARIOS

- (a) ETB requiere que el Interesado cuente con la infraestructura física, equipos y herramientas necesarias para el almacenamiento de SimCard, Terminales y accesorios administradas y custodiadas durante la ejecución del eventual contrato a suscribir. Detallar en su cotización la infraestructura que dedicará a ETB para la prestación del servicio como Interesado.

- (b) ETB requiere que el Interesado almacene y custodie la mercancía de propiedad de ETB, en bodegas propias o con las cuales tenga alianzas estratégicas en Bogotá y desea que cuente con almacenamiento en ciudades y municipios. El almacenamiento incluye las siguientes actividades:

- (c) -Recepción de la mercancía (equipos, bienes y productos adquiridos por ETB) en las bodegas, identificada con número de serial, referencia, proveedor y demás



información pertinente conforme el control de inventarios solicitado por ETB y por las normas NIIF.

- Toma de seriales y demás datos necesarios a los productos, según aplique.
- Verificación del estado externo de los equipos, SimCard y accesorios.
- Sistema de almacenamiento
- Seguros
- Sistemas de seguridad que aseguren la integridad de los productos e información de ETB
- Retroalimentación del recibo de cada pedido a ETB.
- Llevar el control del stock de los inventarios.

(d) ETB requiere que el Interesado cuente con sistemas de información que le permitan administrar, gestionar y controlar el inventario de productos de ETB en



tiempo real. Indicar en la cotización cuál es el sistema y presentar pantallazos sobre la forma como se presenta la información.

- (e) ETB requiere que mínimo el software de administración de inventarios maneje:
- Consolidado de inventario, aclarando su ubicación por bodega si el Interesado administra más de una.
 - Kardex de movimientos donde se visualicen las entradas, salidas y movimientos internos que tengan los productos dependiendo del status en el que se encuentre.
 - Status de los productos nuevos, reparados, etc.
 - Registro por serial de cada equipo, determinando su status en los procesos por los cuales ha pasado.
- (f) ETB requiere que el Interesado acceda al sistema de información SAP R3 para alimentar los movimientos de inventario en tiempo real para asegurar consistencia con las existencias vigentes en cualquier momento con su debido soporte.
- (g) ETB requiere que el Interesado explique su sistema de administración, control, gestión y seguridad de los inventarios propiedad de ETB así como las metodologías de organización para los mismos.
- (h) El almacenamiento incluye las siguientes actividades:
- Recepción y verificación de los documentos y el 100% del producto relacionado con el inventario recibido.
 - Toma de seriales y demás datos necesarios, según aplique
 - Retroalimentación del recibo de cada pedido a ETB inmediatamente.
 - Llevar el control del stock de los inventarios
 - Control de seriales entregados a cada cliente con número de pedido, número de factura, fecha, hora de entrega y formato de traslado de elementos LTE ETB.
- (i) ETB requiere que el Interesado realice inventarios cíclicos y realice los procesos de conciliación de inventarios con ETB cuando se presenten diferencias. En el evento de presentarse diferencias o daños en el inventario no justificadas estas serán asumidas por el Interesado al costo comercial o registrado en ETB.

3.3.2.2 FULLFILMENT PRODUCTOS

- (a) ETB requiere que el Interesado asegure que está en capacidad de realizar todas las actividades que sean necesarias para implementar y adaptar los productos al



mercado, conforme las condiciones específicas de entrega de los fabricantes y las características que en su momento ETB requiera para la comercializar sus productos, entre las que se encuentran:

- Impresión de stickers de información
- Empaquetado de producto final (incluyendo armado de caja, postura de stickers y etiquetas, inclusión promocional, inclusión accesorios extra para las promociones, entre otros)
- Termo sellado
- Sistema de aseguramiento de calidad de toda la cadena de actividades del proceso.

3.3.2.3 GESTIÓN DE ÓRDENES DE DESPACHO CANAL B2C

- (a) ETB desea tener acceso a la herramienta de que dispongan para la administración de la gestión, a fin de poder retroalimentar a los clientes sobre el estado de sus procesos de entrega de productos, para las ventas de canales no presenciales, corporativos y aquellos en los que el interesado no sea directamente responsable de realizar la comercialización y venta.
- (b) ETB requiere que el Interesado asegure que está en capacidad de realizar las siguientes actividades para el despacho de productos:
 - Recibir de ETB las órdenes de despacho de productos para atender las ventas realizadas por el call center, portal web, y los demás que ETB considere.
 - Generar la orden de despacho.
 - Alistamiento de producto.
 - Contacto con el cliente para coordinación de entrega de producto.
 - Despacho físico de producto.
 - Informe status de despachos, entregas Impresión de factura del CBA
 - Recibo de CBA (Cargo Básico Anticipado)
- (c) ETB requiere que se garantice la entrega de SimCard de acuerdo a la tabla del literal (m) de este numeral, a partir de la recepción de la orden. El tiempo máximo de espera al destinatario para garantizar la entrega es de 15 minutos, a partir de la comunicación del mensajero (Entrega Express Bogota).
- (d) ETB requiere que el Interesado asegure que cuenta con una interface que permita la comunicación con ETB para recibir los pedidos, entregar SimCard en tres horas



incluyendo informe de entrega de la misma, recaudar bajo los medios de pago definidos en efectivo o con datafono y enviar la confirmación de recaudo.

- (e) ETB Requiere que el Interesado realice el recaudo del CBA (Cargo Básico Anticipado) y valor de las SimCard según corresponda en los planes que ETB le indique, El recaudo a cargo del proveedor será el valor correspondiente al estipulado por ETB y correspondiente a parte o el total del CBA del plan y valor de la SimCard según corresponda al plan adquirido por el cliente según lo establecido por políticas de ETB.
- (f) La entrega puede realizarse a mayores de edad que no sea el titular del pedido.
- (g) Si la entrega no incluye recaudo, se puede dejar la SimCard en el casillero o en el domicilio en que el cliente haya definido; en cada caso se debe generar evidencia de la entrega.
- (h) ETB requiere que una vez realizada la visita, el Interesado debe reportar en línea (máximo 15 minutos después el resultado de la misma.), Solo se realizara pago de las entregas efectivas.

-Si la entrega fue efectiva debe relacionar el ICCID (Serial de la SimCard) de la SimCard para proceder con la activación, ETB entenderá que el proveedor ha realizado el recaudo correspondiente cuando la entrega al cliente sea reportada en el informe transmitido en línea. Con este reporte (En el formato establecido por ETB) se procederá a la activación.

-Notificar dos veces al cliente con mensaje de texto que se va a realizar la entrega (Indicar forma y cantidad de notificaciones)

-Si la entrega no fue efectiva debe hacer dos llamadas al teléfono de contacto del cliente antes de relacionar la tipología de acuerdo al catálogo siguiente:

Tipologías de no Entrega:

Entrega no efectiva	Ausencia del titular
	Dirección errada
Retracto	Retracto en entrega

- (i) ETB enviará la factura al cliente por vía electrónica, al momento de la entrega el Interesado entregará soporte del recaudo realizado.
- (j) En el acta de pago de los servicios prestados por el proveedor se indicará el valor correspondiente al recaudo del CBA a favor de ETB, El proveedor debe consignar



en la cuenta de ETB semanal el valor recaudado y en la conciliación se ajusta lo que posiblemente haya quedado pendiente, este procedimiento no modificará los tiempos que hasta el momento se han surtido. Para la conciliación de servicios prestados y los valores recaudados se utilizará como insumo el archivo de entregas generado por el proveedor, el cual incluye el estado final de entrega y el reporte de activaciones MDM generado por el área comercial. Se confrontan los archivos y se concilian las diferencias.

- (k) El Interesado debe contar con la infraestructura (propia o subcontratada) necesaria para realizar el transporte punta a punta del producto, tales como plataformas, vehículos, sistemas de rastreo, entre otras. Detallar en su cotización la infraestructura para la ejecución del servicio.
- (l) ETB requiere que el Interesado cuente con mecanismos de soporte que demuestren la gestión de contacto realizada (p.ej.: registros en aplicativos que demuestre la trazabilidad de la gestión realizada), adicionalmente que reportes entrega y en qué nivel de detalle (del estado de la gestión, llamadas exitosas, llamadas no exitosas, causales, intentos de llamada, fecha y hora de las llamadas y agendas pactadas indicando el día y la hora y otra información relevante).
- (m) ETB requiere que el Interesado asegure que los tiempos de entrega para despachos estarán dentro de los siguientes tiempos estimados por ETB:

Alistamiento y entrega a destinatario en:	Ciudades	Tiempo máximo	Observaciones
Bogotá	Bogotá	3 horas (Entrega Express)	
Ciudades principales	Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga, Cúcuta, etc.	Contra jornada	Ventas realizadas en la mañana se entregan en la tarde y las ventas en la tarde se entregan en la mañana del día siguiente.
Ciudades intermedias y municipios	Las demás en Colombia	4 días	

Nota: Los tiempos se toman a partir del momento de envío por parte de ETB de la orden de despacho de productos hasta el recibo del destinatario de los mismos.

- (n) ETB requiere que el Interesado asegure que cuenta con un sistema de rastreo de pedidos en tiempo real, desde la colocación del pedido hasta el recibo del cliente ETB. Indicar cuál y cómo puede ETB acceder a la información directa y a través del Interesado. Detallar si a través de este sistema se puede cancelar, acelerar, etc. Las actividades, conforme el status del despacho.



- (o) ETB requiere que el Interesado asegure que se encargará de todo el proceso de transporte de las órdenes desde el punto de despacho hasta la entrega al cliente, haciendo las visitas y esfuerzos de contacto que sean necesarias.

3.3.2.3.1 Entrega básica Bogotá:

- (a) ETB desea tener acceso a la herramienta de que dispongan para la administración de la gestión, a fin de poder retroalimentar a los clientes sobre el estado de sus procesos de entrega de productos, para las ventas de canales no presenciales, corporativos y aquellos en los que el interesado no sea directamente responsable de realizar la comercialización y venta.
- (b) ETB requiere que el Interesado asegure que está en capacidad de realizar las siguientes actividades para el despacho de productos:
- Recibir de ETB las órdenes de despacho de productos para atender las ventas realizadas por el call center, portal web, y los demás que ETB considere.
 - Generar la orden de despacho.
 - Alistamiento de producto.
 - Contacto con el cliente para coordinación de entrega de producto.
 - Despacho físico de producto.
 - Informe status de despachos, entregas Impresión de factura del CBA (Cargo Básico Anticipado)
 - Recibo de CBA
- (c) ETB requiere que se garantice la entrega de SimCard de acuerdo a la tabla del literal (m) de este numeral, a partir de la recepción de la orden. El tiempo máximo de espera al destinatario para garantizar la entrega es de 15 minutos, a partir de la comunicación del mensajero.
- (d) ETB requiere que el Interesado asegure que cuenta con una interface que permita la comunicación con ETB para recibir los pedidos, entregar SimCard en tres horas incluyendo informe de entrega de la misma, recaudar bajo los medios de pago definidos en efectivo o con datafono y enviar la confirmación de recaudo.
- (e) ETB Requiere que el Interesado realice el recaudo del CBA (Cargo Básico Anticipado) y valor de las SimCard según corresponda en los planes que ETB le indique, El recaudo a cargo del proveedor será el valor correspondiente al estipulado por ETB y correspondiente a parte o el total del CBA del plan y valor de la SimCard según corresponda al plan adquirido por el cliente según lo establecido por políticas de ETB.



- (f) La entrega puede realizarse a mayores de edad que no sea el titular del pedido.
- (g) Si la entrega no incluye recaudo, se puede dejar la SimCard en el casillero o en el domicilio en que el cliente haya definido; en cada caso se debe generar evidencia de la entrega.
- (h) ETB requiere que una vez realizada la visita el Interesado debe reportar en línea (máximo 15 minutos después el resultado de la misma.), Solo se realizara pago de las entregas efectivas.

-Si la entrega fue efectiva debe relacionar el ICCID (Serial de la SimCard) de la SimCard para proceder con la activación, ETB entenderá que el proveedor ha realizado el recaudo correspondiente cuando la entrega al cliente sea reportada en el informe transmitido en línea. Con este reporte (En el formato establecido por ETB) se procederá a la activación.

-Si la entrega no fue efectiva debe hacer dos llamadas al teléfono de contacto del cliente antes de relacionar la tipología de acuerdo al catálogo siguiente:

Tipologías de no Entrega:

Entrega no efectiva	Ausencia del titular
	Dirección errada
Retracto	Retracto en entrega

- (i) El Interesado entregará la factura al cliente, al momento de la entrega con soporte del recaudo realizado.
- (j) En el acta de pago de los servicios prestados por el proveedor se indicará el valor correspondiente al recaudo del CBA a favor de ETB, El proveedor debe consignar en la cuenta de ETB semanal el valor recaudado y en la conciliación se ajusta lo que posiblemente haya quedado pendiente, este procedimiento no modificará los tiempos que hasta el momento se han surtido. Para la conciliación de servicios prestados y los valores recaudados se utilizará como insumo el archivo de entregas generado por el proveedor, el cual incluye el estado final de entrega y el reporte de activaciones MDM generado por el área comercial. Se confrontan los archivos y se concilian las diferencias.
- (k) El Interesado debe contar con la infraestructura (propia o subcontratada) necesaria para realizar el transporte punta a punta del producto, tales como plataformas, vehículos, sistemas de rastreo, entre otras. Detallar en su cotización la infraestructura para la ejecución del servicio.

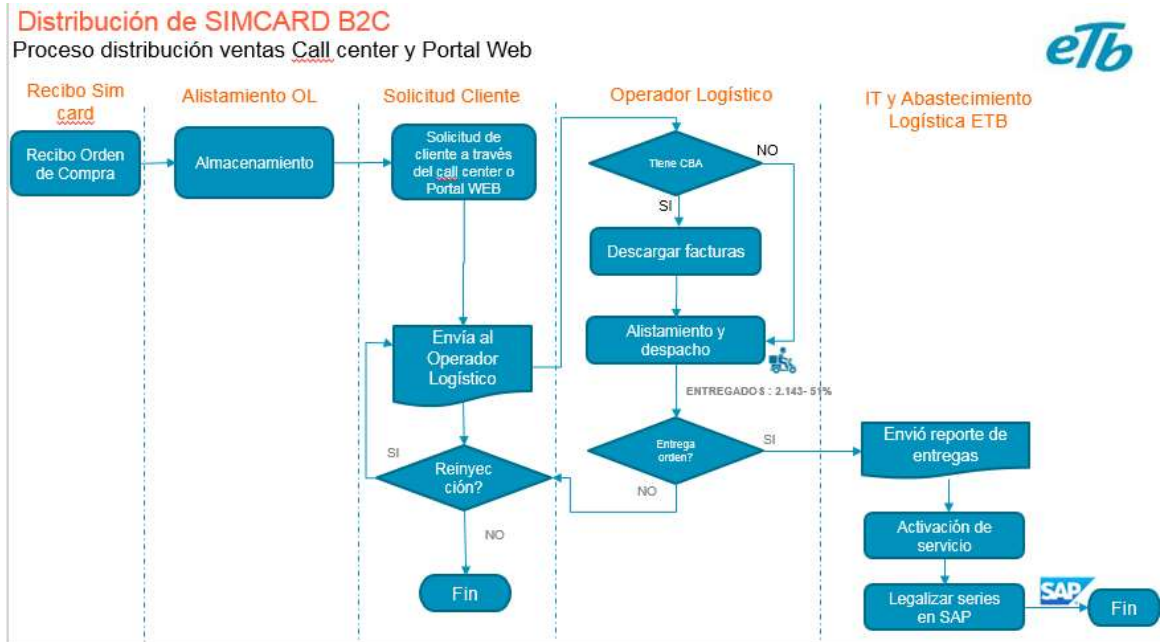


- (l) ETB requiere que el Interesado cuente con mecanismos de soporte que demuestren la gestión de contacto realizada (p.ej.: registros en aplicativos que demuestre la trazabilidad de la gestión realizada), adicionalmente que reportes entrega y en qué nivel de detalle (del estado de la gestión, llamadas exitosas, llamadas no exitosas, causales, intentos de llamada, fecha y hora de las llamadas y agendas pactadas indicando el día y la hora y otra información relevante).
- (m) ETB requiere que el Interesado asegure que los tiempos de entrega para despachos estarán dentro de los siguientes tiempos estimados por ETB:

Alistamiento y entrega a destinatario en:	Ciudades	Tiempo máximo	Observaciones
Bogotá	Bogotá	Contra jornada (Entrega Básica)	Ventas realizadas en la mañana se entregan en la tarde y las ventas en la tarde se entregan en la mañana del día siguiente

Nota: Los tiempos se toman a partir del momento de envío por parte de ETB de la orden de despacho de productos hasta el recibo del destinatario de los mismos.

- (n) ETB requiere que el Interesado asegure que cuenta con un sistema de rastreo de pedidos en tiempo real, desde la colocación del pedido hasta el recibo del cliente ETB. Indicar cuál y cómo puede ETB acceder a la información directa y a través del Interesado. Detallar si a través de este sistema se puede cancelar, acelerar, etc. Las actividades, conforme el status del despacho.
- (o) ETB requiere que el Interesado asegure que se encargará de todo el proceso de transporte de las órdenes desde el punto de despacho hasta la entrega al cliente, haciendo las visitas y esfuerzos de contacto que sean necesarias.



3.3.2.4 GESTIÓN DE ÓRDENES DE DESPACHO CANAL B2B

- (a) ETB desea que el interesado realice la distribución física de los productos incluyendo toda la logística necesaria para que sean entregados, dentro de los tiempos establecidos, en el sitio e instalaciones y a las empresas o personal que ETB determine, todo bajo su cuenta y responsabilidad. Las solicitudes se gestionan a través del sistema SAP, WEB o por el medio que ETB disponga para tal fin, para que sean entregadas a nivel local o nacional.

Alistamiento y entrega a destinatario en:	Ciudades	Tiempo máximo	Observaciones
Bogotá	Bogotá	1 día	
Ciudades principales	Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga, Cúcuta, etc.	2 días	
Ciudades intermedias y municipios	Las demás en Colombia	4 días	

- (b) ETB desea que el interesado disponga de un sistema web que le permita revisar el estado de cada uno de los despachos. El rastreo de los despachos (Tracking) debe permitir revisar el avance de la gestión de cada despacho y mantener actualizada la información del mismo hasta que haya sido realizada la entrega a satisfacción. Adicional debe permitir visualizar el cumplimiento de entrega.



- (c) ETB desea conocer la siguiente información a través del sistema que disponga el Interesado:
- Retroalimentación e información inmediata sobre las novedades en despacho, traslado o entrega de productos
 - Información actualizada sobre estado de pedidos despachados, mínimo una vez al día.
 - La información, debe estar disponible por orden de despacho, serie despachada, pedido y/o destinatario. La información tendrá que mantenerse actualizada para asegurar la trazabilidad sobre las entregas efectivas realizadas, las de tránsito, las no efectivas y sus respectivas observaciones o novedades.

3.3.2.5 GESTIÓN DE DEVOLUCIONES

- (a) ETB requiere que el Interesado asegure que el Interesado está en capacidad de realizar toda la gestión que se requiera para retornar a las bodegas los pedidos devueltos incluyendo la gestión de contacto, transporte, revisión de producto y reingreso al inventario.
- (b) Para las devoluciones, ETB requiere que el Interesado lleve un registro detallado de las devoluciones y el origen de las mismas y, en conjunto con ETB se generen acciones de mejora si aplican.

3.3.2.6 GESTIÓN DE INVENTARIOS EN BODEGAS PROPIAS

- (c) La ubicación actual de los puntos directos está en Bogotá (6 puntos) y a nivel nacional en Chía, Cúcuta, Girardot, Cali y Villavicencio (1 en cada ciudad). ETB espera que el interesado esté en capacidad de atender el servicio en nuevos sitios donde ETB inicie operación, caso en el cual se informará con la debida antelación.
- (d) ETB tiene en la bodega del punto de venta un mueble de escritorio y estantería de almacenamiento y espera que el interesado disponga de todos los elementos ofimáticos (computador, impresora, licencias de Software, lectoras de código de barra), insumos de identificación y papelería necesarios para la prestación del servicio.
- (e) El servicio debe estar disponible siempre durante los horarios de atención que disponga ETB para los puntos de venta, que actualmente están de lunes a viernes de 8am a 6pm y sábados de 9am a 2pm. Estos horarios pueden variar conforme la temporada y el interesado debe estar en capacidad de prestar el servicio en los mismos.



- (f) ETB espera que el interesado realice la gestión y control documental que soporte el proceso de administración del inventario en los puntos de venta, incluyendo entre otras los siguientes soportes documentales:
- a) Recibo de inventario cada vez que sea abastecido el punto de venta
 - b) Devoluciones de inventario por unidades no conformes.
 - c) Traslados de inventario hacia la bodega central por baja rotación.
 - d) Auditorías de inventario.
 - e) Descarga de inventarios por ventas (factura o documento equivalente y soporte de pago).

La entrega a ETB de la documentación soporte será en la frecuencia que se establezca.

- (g) ETB espera que la gestión de los inventarios sea registrada por el interesado en el Sistema SAP ERP de ETB con el objetivo de tener visibilidad sobre los inventarios en cualquier momento. El interesado debe actualizar en línea (máximo en la siguiente jornada AM o PM en la que se genere el movimiento), la información del estado físico de los inventarios bajo su responsabilidad, realizando los registros tanto en el sistema SAP de ETB, como en la herramienta que dispongan para ETB (su propio sistema de información). En casos de diferencias de información de los sistemas vs lo físico, el Interesado deberá aclararla a más tardar al día hábil siguiente a su detección. Detallar en la respuesta cuales son las posibilidades tecnológicas de integración con los sistemas informáticos de ETB (SAP).
- (h) Los insumos y recursos humanos y mecánicos operativos de apoyo serán de ETB y el interesado deberá disponer de servicio inhouse para realizar la administración en sitio.
- (i) ETB espera que el interesado explique su sistema de administración, control, gestión y seguridad de los inventarios propiedad de ETB así como las metodologías de organización para los mismos y las que propone para el servicio.
- (j) Las condiciones de almacenamiento son las actuales con las que cuenta ETB en cada una de sus bodegas. ETB espera que el interesado detalle el sistema de administración de inventarios propuesto incluyendo metodología de administración de información, sistema de inventarios, realización de inventarios cíclicos, aleatorios, y fiscales. Detallar la metodología de desarrollo de los mismos y de conciliación.
- (k) ETB espera que el interesado este en capacidad de realizar destrucción de materiales que se encuentren como producto no conforme o sean obsoletos, estos materiales pueden ser papelería, SIMCARD, Terminales, accesorios, material POP



y demás artículos propios de la operación. Detallar en la respuesta el procedimiento para destrucción y la disposición final de los mismos cumpliendo la normatividad ambiental vigente.

3.3.2.7 SERVICIOS CANAL CORPORATIVO.

3.3.2.7.1 Definiciones:

- (l) **Salesforce:** Software con enfoque en atención al cliente, marketing, gestión de comunidades, indicadas para Pymes y grandes corporaciones.
- (m) **Equipos a reservar:** Base de datos que se descarga de Salesforce, en la cual indica los clientes a los cuales se les debe asignar las series (SimCard o Equipos).
- (n) **Equipos a entregar:** Base de datos que se descarga de Salesforce, en la cual indica el estado de la orden de los clientes.
- (o) **Base de corporativos:** Base de datos con el estado de todos los clientes que están en proceso de gestión, negociación o a los cuales se les ha despachado, junto con las series que están reservadas para cada uno.
- (p) **Portabilidad:** Proceso que permite a los usuarios de telefonía Móvil cambiarse de Interesado conservando su número telefónico:
 - 0:** Venta de plan sin portabilidad
 - 1:** Venta de plan con portabilidad
- (q) **ICCID:** Número gravado de 20 dígitos en la SIMCARD, se utiliza para identificar la SIM por parte del Interesado.
- (r) **IMEI:** Este código de 16 dígitos identifica al celular de forma exclusiva a nivel mundial, y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a esta.
- (s) **Interesado:** empresa que lleva a cabo la implantación del flujo físico a través de la cadena de suministro; así como todos los servicios e información asociados al mismo, desde el punto de origen hasta el punto de consumo y con el objeto de satisfacer los requerimientos del cliente

3.3.2.7.2 GESTION DE INVENTARIO

- (a) ETB requiere que el Interesado genere una bodega virtual y física donde ubique los equipos corporativos, que se denomine e identifique como Bodega



Corporativos. Esta separación debe garantizar que los equipos NO serán utilizados para distribución a otros canales sin previa instrucción o autorización de ETB.

- (b) ETB requiere que el Interesado permita tener visibilidad en línea del inventario de la bodega comercial que se encuentra en la bodega central y las bodegas de call center y corporativo. Esta consulta debe estar permanentemente actualizada con las unidades disponibles para venta.
- (c) ETB requiere que el Interesado realice reserva y asignación de seriales de acuerdo a solicitud para las ventas del canal corporativo en un tiempo menor o igual a 3 horas. Una vez validado el pago por parte de ETB, ETB confirmará que el Interesado debe proceder con el alistamiento para despacho de la orden, la cual será soportada con un formulario de traslado.
- (d) ETB requiere que el Interesado genere un reporte que contenga IMEI, ICCID, modelo del equipo, numero del contrato para el que se reservan, nombre del ejecutivo comercial.

3.3.2.8 Fullfilment corporativo.

- (a) Una vez recibido el formato de traslado, ETB requiere que el Interesado realice la revisión al 100% de los equipos. Esta revisión incluye la revisión cosmética de los equipos y prueba funcional que incluye entre otros y de acuerdo con la particularidad de los equipos: prender el equipo, probar que carga, incorporar una SimCard y hacer una prueba de llamadas (entrante), probar volumen de auricular, navegación en internet, fotografía y sonido. Para este fin, ETB proveerá las SimCard de prueba; Finalizada la revisión de cada uno de los equipos, éstos deberán ser sellados incluyendo los volantes y accesorios de mercadeo que se requieran para el despacho en particular.
- (b) El Interesado procede a realizar el alistamiento de las series, bajo la revisión de serial por contrato garantizando que las series enviadas en la reserva son las mismas que se alistan para el despacho. Es necesario tener en cuenta que una venta corporativa puede tener entregas parciales y en diferentes ciudades o poblaciones.
- (c) ETB requiere que el Interesado diligencie la siguiente tabla de tiempos estimados para la gestión de fullfilment. Estos tiempos son referenciales y deberán ser confirmados por el Interesado con la confirmación del pedido.



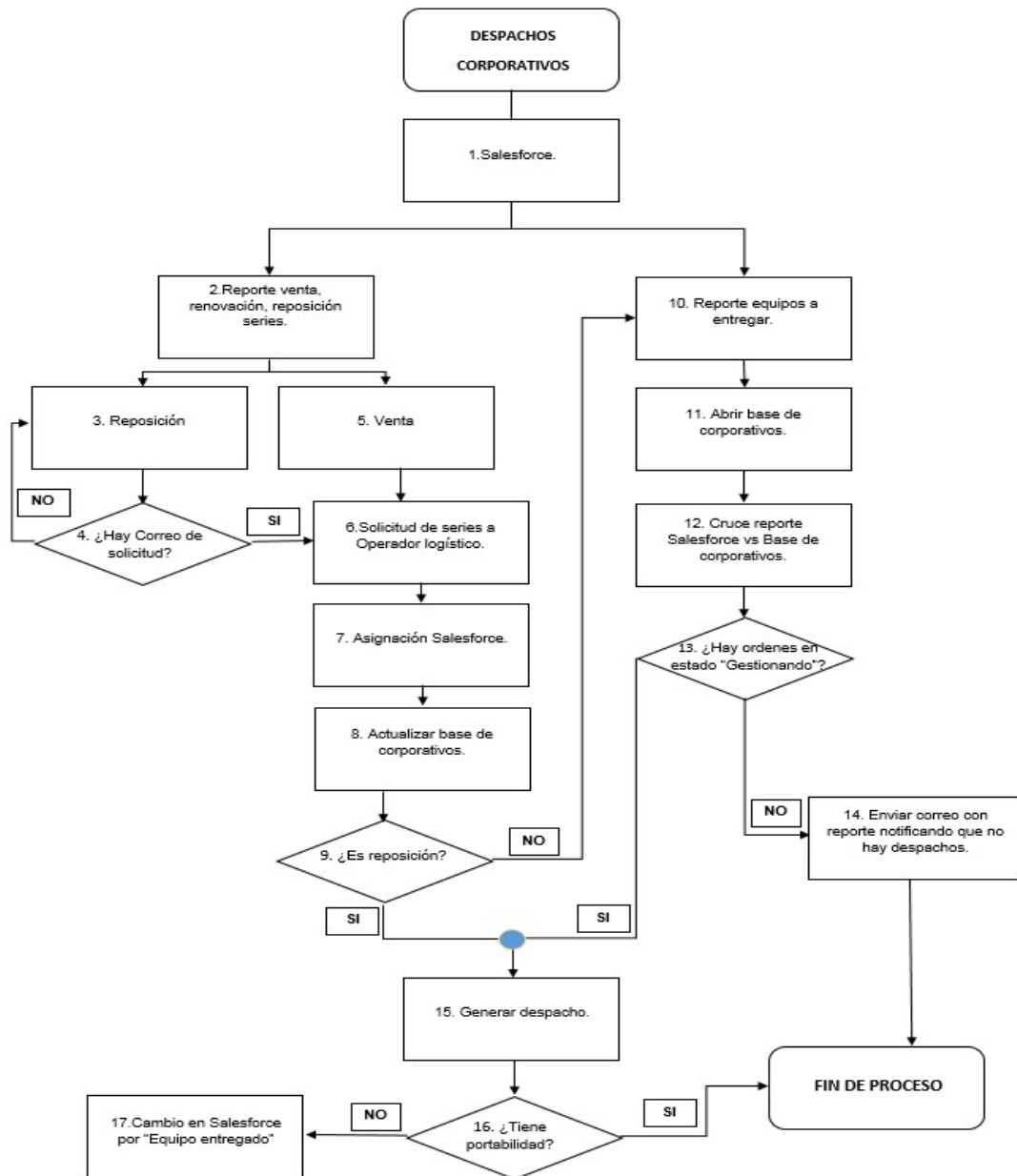
ENTRE	Y	TIEMPO HORAS
01 terminales	20 terminales	0.6 horas hábiles
21 terminales	40 terminales	1.3 horas hábiles
41 terminales	60 terminales	2.0 horas hábiles
61 terminales	80 terminales	2.7 horas hábiles
81 terminales	100 terminales	3.3 horas hábiles
101 terminales	120 terminales	4.0 horas hábiles
121 terminales	140 terminales	4.6 horas hábiles

3.3.2.8.1 Despachos corporativos:

- (a) ETB requiere que el Interesado realice los despachos de inventario de acuerdo a solicitudes generadas por ETB. La modalidad de entrega será particular y definida para cada cliente, la cuál será entregada al Interesado una vez se defina con el cliente y máximo con el formato de confirmación de despacho. El Interesado deberá hacer entrega en los tiempos que sean acordados con el cliente de acuerdo a los requerimientos realizados en cuanto a horas de recibo, lugares, entregas parciales y demás.
- (b) Por ser una entrega particular, el Interesado debe garantizar la entrega en cualquiera de los siguientes escenarios los requerimientos del cliente tales como:
- (i) Agendamiento con la persona de contacto que recibirá los equipos, de acuerdo a los datos de contacto que se envíen con el Formato de Traslado como parte del proceso de despacho.
 - (ii) Entregas de un mismo cliente en la misma ciudad, pero en diferentes puntos, estas tienen carácter de despacho independiente.
 - (iii) Entregas de un mismo cliente, pero en diferentes ciudades; las cuales se tipificarán como despachos independientes.
 - (iv) Entrega serializada de acuerdo a la reserva realizada, para garantizar la activación del servicio al cliente.
 - (v) Entregas parciales, solicitadas por ETB y cada una será clasificada como despacho independiente.
- (c) El Interesado deberá imprimir el label con el ICCID e IMEI para que lo vinculen en y con el documento de entrega.
- (d) ETB requiere que el Interesado informe a diario el avance del despacho, detallando las fechas, cantidades, sitio de entrega y las demás relevantes del despacho, hasta



la entrega definitiva del pedido vendido al cliente. Este reporte deberá enviarse a la lista de contactos que se establezca para el canal.



Flujograma despachos corporativos.