

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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10449385

OBJETO

**CENTRO DE CONTACTO INBOUND, OUTBOUND Y HERRAMIENTAS VIRTUALES
PARA LA RETENCIÓN DE LOS CLIENTES DE ETB.**

BOGOTÁ D.C., ENERO DE 2021

CAPITULO I – CONDICIONES JURIDICAS

1 OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante ETB, está interesada en contratar los “*Servicios de centro de contacto inbound, outbound y herramientas virtuales para la retención de los clientes de ETB.*” de conformidad con el presente documento y el manual de contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página web de ETB www.etb.com.co.

1.1 ALCANCE

Sin perjuicio de las obligaciones inherentes al objeto, el alcance está contenido en el capítulo tercero del presente documento.

1.2 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El régimen legal aplicable a los procesos de contratación y a los contratos que celebre ETB, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009, es de derecho privado y se registrará por las disposiciones del Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la [página www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), por las Políticas Financieras Generales de Contratación de ETB y los Códigos Civil y de Comercio, así como por las normas especiales que le sean aplicables y las demás que las modifiquen según su naturaleza jurídica y las actividades que realiza de acuerdo con el sector.

1.3 FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Teniendo en cuenta que el presente proceso prevé la presentación de ofertas parciales por grupo completo (grupo n°. 1 y/o grupo n°. 2), las cantidades informadas en los términos de referencia para cada uno de los grupos son estimadas para la ponderación de ofertas; en consecuencia, durante la ejecución del contrato pueden aumentar o disminuir, por lo cual el precio del contrato que llegare a celebrarse corresponde a un cupo estimado de recursos, el cual puede o no agotarse. El oferente debe realizar el análisis de las anteriores condiciones, debido a que, con la presentación de la oferta éstas se entienden aceptadas y en consecuencia renuncia a intentar reclamación por este concepto.

1.4 DISPOSICIONES GENERALES

- a) Los presentes términos de referencia no tienen valor y no constituyen oferta mercantil;
- b) La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse suministrado con anterioridad a esta invitación.
- c) **Se acepta la presentación de ofertas parciales**, entendida como la presentación de oferta parcial por grupo completo a uno o a todos los grupos que conforman el presente proceso.

El oferente deberá cotizar la totalidad de las actividades del grupo ofertado, conforme a la siguiente distribución:

GRUPO n°. 1	GRUPO n°. 2
Canal Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.	Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil

1.5 DOCUMENTOS PUBLICADOS EN LA PÁGINA www.etb.com.co

- a. Los términos de referencia, del cual hacen parte integral los anexos;
- b. Las respuestas a las preguntas recibidas dentro del plazo establecido en el cronograma;
- c. Las adendas que modifiquen los términos de referencia;
- d. El resultado de la adjudicación, de acuerdo con los factores de ponderación definidos.

1.6 COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones relacionadas con el proceso de selección deberán remitirse, mediante comunicación escrita, a David Felipe Santamaría Cáliz, en la cuenta de correo david.santamariac@etb.com.co.

1.7 CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTUACIÓN	FECHA
Publicación términos de referencia	22/01/2021
Plazo máximo para entregar el acuerdo de confidencialidad (4 días)	28/01/2021
Reunión informativa (2 días)	01/02/2021
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia (2 días)	03/02/2021
Plazo para publicar las respuestas a las aclaraciones formuladas (3 días)	08/02/2021
Fecha y hora para presentación de ofertas (3 días)	El 11/02/2021, entre las 15 hasta las 16 horas, en términos del artículo 829 del Código de Comercio Colombiano

ACTUACIÓN	FECHA
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB, incluye la presentación de la campaña creativa (5 días)	Hasta el 18/02/2021
Plazo de negociación (9 días)	Hasta el 03/03/2021
Adjudicación (5 días)	Hasta el 10/03/2021
Elaboración del contrato (3 días)	Hasta el 15/03/2021
Suscripción del contrato ETB. (1 día)	Hasta el 16/03/2021
Suscripción contrato proveedor. (2 días)	Hasta el 18/03/2021

1.8 PRORROGAS

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.

1.9 DECLARACIONES

Con la presentación de su oferta, se entiende que el oferente declara bajo la gravedad de juramento que:

- a) Que ha leído y cumple en su integridad con el contenido de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, así como el Código de Ética y Conducta de ETB y en consecuencia, declara que ninguna persona al servicio de ETB ha recibido ni recibirá beneficio directo o indirecto resultante de la adjudicación, celebración o ejecución del contrato, y acepta expresamente que la presente disposición es condición esencial del contrato, por lo que su incumplimiento dará lugar a su terminación y a la aplicación de las sanciones legales pertinentes.
- b) Que no se halla incurso al momento de presentar la oferta y, al momento de celebrar el contrato, en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad contempladas en la Constitución Política de Colombia, en la ley y concretamente las aplicables por ETB en virtud de su naturaleza jurídica, correspondientes al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto para la contratación estatal, en la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes y vigentes en la materia.
- c) Que ni su patrimonio ni los recursos que utilice para la celebración y ejecución del contrato, provienen de actividades ilícitas, contempladas en el Código Penal Colombiano o cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para

- efectos de financiar actividades terroristas en el territorio nacional o extranjero.
- d) Que sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales y contratistas no tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes y no vinculantes, de orden nacional en internacional y autoriza de manera expresa para que estas puedan ser consultadas por ETB en cualquier momento durante la relación comercial.
 - e) Para los fines previstos en el artículo 27 de la Ley 1121 de 2006, ni el capital de la sociedad, ni los recursos que se utilizarán para la ejecución del contrato que llegare a suscribirse en virtud de la adjudicación de la oferta, provienen de actividades ilícitas.
 - f) Que entiende y acepta que se prohíbe a los representantes legales o apoderados de proponentes o contratistas incurrir en las siguientes conductas de manera directa o indirecta: (a) celebrar actos o contratos con terceros para su beneficio, que impliquen uso de información privilegiada, conflicto de interés o acto de competencia con ETB; (b) ofrecer o recibir remuneración, dádiva, invitación o cualquier otro tipo de compensación o promesa de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona natural o jurídica; (c) hacer uso, en beneficio propio o de un tercero, de la información que conozca por razón del ejercicio de sus funciones; (d) interferir como proponente o contratista de manera directa o por interpuesta persona en el proceso de evaluación, negociación de ofertas y adjudicación, entendiéndose como tal, entre otras, las acciones tendientes a obtener información del avance de los estudios o cualquier conducta que tienda a influenciar o entorpecer el resultado del proceso; (e) actuar de cualquier forma desleal con ETB; (f) incumplir lo estipulado en el código de ética y conducta de ETB publicado en la página web de ETB.
 - g) En caso de que el oferente presente propuesta, celebre el contrato o lo ejecute encontrándose incurso en cualquiera de las situaciones descritas, deberá responder por los daños y perjuicios que como cause a ETB o a terceros con ocasión de su conducta. En este evento, ETB procederá a la terminación anticipada del contrato, sin que por ello haya lugar al reconocimiento de indemnización alguna a favor del contratista.

1.10 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA LA ENTREGA DE ANEXOS CONFIDENCIALES.

Teniendo en cuenta que la información contenida en los anexos privados correspondientes a los grupos n°. 1 y 2 es confidencial, el interesado en participar en el proceso y presentar oferta a uno y/o varios grupos deberá en el plazo previsto en el cronograma, aportar el “Anexo jurídico N° 4 Acuerdo de confidencialidad para entrega de documentos privados” correspondiente al grupo al cual va a presentar oferta. El anexo debe:

- a) Estar debidamente suscrito por el representante legal o su apoderado, acreditando tal calidad para el caso de oferentes nacionales, mediante Certificado de Existencia y Representación expedido por cámara de comercio con una antelación mínima de treinta (30) días calendario a la fecha de presentación del acuerdo, o mediante poder donde conste que está debidamente acreditado y facultado para tal efecto. Para el caso de oferentes extranjeros, a través del documento que haga sus veces, o el poder respectivo donde conste que está debidamente acreditado y facultado para tal efecto.
- b) Entregarse en el mismo formato enviado por ETB, sin que haya lugar a modificaciones ni condicionamientos a su contenido. Únicamente se deben diligenciar los campos solicitados.

- c) Es condición para la entrega de los anexos técnicos confidenciales la verificación por parte de ETB que el objeto social del interesado le permita presentar la oferta y celebrar el contrato. Así mismo, la presentación y suscripción de este documento es de carácter obligatorio para que ETB pueda hacer entrega de los anexos técnicos confidenciales.
- d) El acuerdo de confidencialidad se hará extensivo a las posibles modificaciones o adiciones a los referidos anexos con información confidencial.

El acuerdo de confidencialidad de información deberá ser remitido al correo electrónico indicado en el **numeral 1.6**, acompañado del certificado de existencia y representación legal, a más tardar **el día 28 de enero**, conforme lo establece los términos del artículo 829 del Código de Comercio.

NOTA: Para aquellos interesados que presentaron el acuerdo de confidencialidad “*Anexo no. 4 Acuerdo de confidencialidad para la entrega de documentos técnicos*” dentro de los plazos previstos en los términos de referencia y sus adendas, (si aplica), y que deseen presentar propuesta bajo cualquier modalidad de asociación con otra u otras personas que *no* hayan presentado y suscrito el Anexo referido, podrán manifestar a ETB tal situación, con el fin de permitir a el (los) demás integrantes de la forma asociativa, la suscripción y presentación del acuerdo de confidencialidad **previo a la presentación de su oferta a ETB.**

1.11 REUNIÓN INFORMATIVA

ETB realizara una reunión informativa para detallar los aspectos relevantes del presente proceso de contratación. Esta reunión será realizada de forma virtual por medio de la herramienta Microsoft Teams y no es de carácter obligatorio. Para la asistencia es requisito la aprobación por parte de ETB del acuerdo de confidencialidad firmado por el oferente.

Se requiere que por oferente se envíe un correo electrónico, nombre del asistente y documento de identificación para que ETB remita la invitación.

1.12 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. Estos documentos 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 sábado no se considera hábil.

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

Con la presentación de la oferta y suscripción del contrato en caso de resultar adjudicatario, se entiende que el oferente conoce la naturaleza del contrato que llegare a suscribirse, su

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

1.13 ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los interesados en participar en el presente proceso de selección podrán solicitar aclaraciones o solicitud de modificaciones a los términos de referencia, mediante comunicación escrita dirigida a la cuenta de correo del numeral **1.6**.

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.

1.14 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.

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, mediante el respectivo poder. Dicho anexo deberá ser diligenciado por el oferente incorporando los datos solicitados, sin que el mismo sea modificado.

- a. La oferta deberá ser presentada en idioma castellano, con excepción de los manuales técnicos que se aceptan en inglés.
- b. El objeto social del oferente debe permitirle presentar la oferta y celebrar el contrato.
- c. Si el oferente no da respuesta punto a punto a cada uno de los numerales de los términos de referencia, se entenderán aceptados, y cumplidos. Cuando un numeral exija suministro de información adicional o documentos, éstos se deberán anexar indicando la ubicación dentro de la oferta.
- d. El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB, los cuales deben ser presentados con firma original.
- e. Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos o medios digitales aportados, ni su posterior incorporación, salvo que hayan sido expresamente requeridos por ETB como parte de aspectos subsanables. Si hubiese enmendaduras, únicamente serán consideradas si vienen expresamente refrendadas.

1.15 RESUMEN DE DOCUMENTOS JURÍDICOS QUE DEBEN APORTAR CON LA OFERTA

- a. Anexo n°. 1 Carta de presentación de oferta;
- b. Anexo n°. 2 Formato de inscripción de proveedores, nacionales o extranjeros, según corresponda; cuando el proveedor no esté inscrito en la base de datos de proveedores de ETB
- c. Anexo n°. 3 Acuerdo de buenas prácticas y responsabilidad corporativa;
- d. Anexo n°. 4 Acuerdo de Confidencialidad para entrega de documentos privados,

correspondiente al grupo al cual presente oferta.

- e. Anexo n°. 5 acuerdo de Confidencialidad.
- f. Documentos que acrediten la existencia y representación legal para el caso de personas jurídicas nacionales o extranjeras, cédula de ciudadanía en el caso de persona natural.
- g. Autorizaciones de órgano social competente (actas de junta directiva, asamblea de socios, entre otros);
- h. Poderes ante Notaría Pública, cuando aplique (autenticados, consularizados o apostillados, cuando se trate de documentos expedidos en el exterior);
- i. Acreditación de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y sistema general de seguridad en el trabajo SG-SST; Tarjeta profesional del revisor fiscal, cuando este exista. (oferente nacional, o sucursal establecida en Colombia);
- j. Póliza de seriedad de oferta o garantía bancaria;
- k. Recibo de pago o certificación de pago de la póliza de garantía de seriedad de oferta;
- l. Condiciones del contrato de seguro de la póliza de garantía de seriedad de oferta (clausulado);
- m. Documento de conformación de asociación (unión temporal, o consorcio), cuando aplique.

Sin perjuicio del anterior listado, el oferente debe dar cumplimiento a todos los requisitos exigidos en el presente capítulo.

1.16 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, representación legal de la sociedad, razón por la cual, deberá adjuntar los documentos respectivos a la oferta, y deberá acreditar que:

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

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

1.17 PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS

Teniendo en cuenta que el objeto y alcance del presente proceso, involucra actividad permanente en el territorio colombiano, se debe observar lo siguiente:

- a) El oferente sociedad colombiana debe aportar el certificado de existencia y

representación legal expedido por la Cámara de Comercio, expedido con una antelación no superior a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de recibo de presentación de ofertas, y en caso de que el representante legal o apoderado tenga limitaciones se debe aportar la autorización del órgano social competente.

- b) El oferente sociedad extranjera que tenga establecida la sucursal en Colombia bajo las normas del artículo 263 del código de comercio Colombiano y las demás normas legales vigentes concordantes, deberá aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, expedido con una antelación no superior a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de recibo de presentación de ofertas, y en caso que el representante legal o apoderado tenga limitaciones se debe aportar la autorización del órgano social competente;
- c) El oferente sociedad extranjera que no tenga establecida sucursal en Colombia debe acreditar su existencia y representación legal con los documentos idóneos expedidos por la autoridad competente en el país de su domicilio, en los que conste la existencia, el objeto, la vigencia y representante legal de la sociedad. En caso de que, el representante legal o apoderado tenga limitaciones se deberá aportar la autorización del órgano social competente.

Teniendo en cuenta que la actividad es permanente y que, en esa medida, la legislación colombiana exige el establecimiento de la sucursal, el oferente con la presentación de la oferta se obliga a establecer la sucursal en Colombia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la comunicación de adjudicación, de conformidad con lo previsto en el artículo 263 del Código de Comercio Colombiano y las demás normas legales vigentes concordantes. El establecimiento de la sucursal en los términos del artículo 263 del código de comercio será requisito suscribir y por ende ejecutar el contrato y su incumplimiento dará lugar a exigir la póliza de seriedad de la oferta y a suscribir el contrato con el segundo oferente.

El contrato se entiende celebrado con la sociedad extranjera, quien, para el establecimiento de la sucursal, debe registrar copias auténticas de la fundación o constitución de la sociedad extranjera ante la autoridad competente en el territorio colombiano).

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

Todos los documentos expedidos en el exterior, deberán cumplir todos y cada uno de los requisitos legales relacionados con el apostille y/o legalización, consularización y traducción oficial de documentos otorgados en el extranjero (traductor inscrito ante el Ministerio de Relaciones Exteriores), 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, 480 del Código de Comercio y la Resolución 10547 de 2018 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores. 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.

Si no es posible para el proponente aportar junto con su oferta los documentos expedidos en el exterior debidamente apostillados, consularizados o con la respectiva traducción

oficial, según sea el caso, éstos deberán ser entregados a más tardar al vencimiento de la etapa de negociación y estudio de contraofertas fijada en el cronograma del presente proceso de selección. Al respecto, se resalta que los documentos apostillados, consularizados o con traducción oficial según sea el caso que el oferente aporte en esta etapa, deberán ser de idéntico contenido a los aportados inicialmente en la oferta, esto con el fin de que puedan ser evaluados.

En todo caso, los proponentes deberán presentar con su oferta los documentos traducidos al castellano con el fin de realizar la evaluación correspondiente.

En el evento que los proponentes no alleguen los documentos con el cumplimiento de los requisitos y dentro del plazo establecido en el presente numeral, la propuesta será rechazada.

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

1.18 OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN

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 con su respectiva identificación
 - Tipo de Asociación
 - Obligaciones y actividades a cargo de cada uno de los asociados en la ejecución del contrato, las cuales no podrán ser modificadas sin el consentimiento previo y escrito de ETB.
 - Porcentaje de participación el cual debe ser acorde con lo anterior.
 - Las sociedades que integran la unión temporal o consorcio deberán facturar de acuerdo con lo definido en el capítulo financiero.
 - 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).

- d. 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.
- e. La garantía de seriedad de oferta debe ser tomada por todos y cada uno de los integrantes de la forma asociativa.

1.19 GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA

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

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

- a. Se debe designar como asegurado – beneficiario a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – NIT. 899.999.115-8
- b. En calidad de afianzado se debe incluir al Oferente y el NIT.
- c. Garante: Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d. Póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos
- e. Valor garantizado: el oferente deberá constituir una póliza por un valor asegurado equivalente al **diez por ciento (10%) del precio de oferta, antes de IVA. Nota:** la póliza debe ser constituida conforme a la moneda de cotización de la oferta, por lo que, si la moneda de cotización es pesos, debe constituirse en pesos, si la moneda de cotización es dólares debe constituirse en dólares, y si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, deberá constituirse parte en pesos y parte en dólares.
- f. Riesgos que se garantizan, con la póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos y que están inherentes en la misma: **(i)** Retiro de la oferta – **(ii)** La no suscripción del contrato – **(iii)** La no constitución de las pólizas contractuales – **(iv)** La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
- g. Modalidad: Sancionatoria.
- h. Término de la póliza: 3 meses a partir de la fecha de presentación de la oferta. El oferente deberá ampliar la vigencia de la misma, en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- i. La póliza deberá estar firmada por el representante legal del garante y el representante legal del oferente.
- j. Se deberá anexar el recibo de pago o certificación de pago de las primas respectivas.
- k. Se deberá anexar el contrato de seguro de la póliza de seriedad de oferta, esto es el clausulado.

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

- a. Ordenante: El oferente y su NIT.
- b. Garante: Banco que tenga operaciones en Colombia y esté vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c. Beneficiario: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- d. Valor garantizado: el oferente deberá constituir una garantía por un valor asegurado

equivalente al **diez por ciento (10%) del precio de oferta, antes de IVA**. **Nota:** la garantía debe ser constituida conforme a la moneda de cotización de la oferta, por lo que, si la moneda de cotización es pesos, debe constituirse en pesos, si la moneda de cotización es dólares debe constituirse en dólares, y si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, deberá constituirse parte en pesos y parte en dólares.

- e. Modalidad: A primer requerimiento.
- f. Riesgos que se garantizan: **(i)** Retiro la oferta – **(ii)** La no suscripción del contrato – **(iii)** La no constitución de las pólizas contractuales – **(iv)** La no ampliación de la vigencia de la garantía.
- 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 fecha de presentación de la oferta. Se deberá ampliar la vigencia 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, o falte algún requisito subsanable, ETB requerirá al oferente para que subsane los documentos respectivos dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación en tal sentido; si el oferente no da respuesta al requerimiento dentro del plazo establecido, la oferta será rechazada.

Cuando la oferta sea presentada en consorcio o unión temporal, la póliza de seriedad de oferta o garantía bancaria debe ser tomada por todos los integrantes de la asociación.

1.20 ACREDITACIÓN DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APORTES PARAFISCALES Y SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO SG-SST. (Empresas nacionales o extranjeras que tengan establecida sucursal en Colombia).

El oferente debe acreditar el pago de las obligaciones laborales, el cumplimiento de los sistemas de salud, riesgos laborales (ARL), pensiones (AFP), aporte a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, cuando a ello haya lugar. Para tal efecto, el oferente debe acreditar el pago de los aportes de sus empleados o subcontratistas, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por revisor fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal. Este requisito será exigido igualmente para la ejecución del contrato. En caso de presentación de oferta conjunta cada asociado deberá aportar lo pertinente.

1.21 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:

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

1.22 ACUERDO DE BUENAS PRÁCTICAS Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

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

1.23 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El oferente deberá diligenciar y suscribir el Anexo n°. 4 “Acuerdo de Confidencialidad” como requisito para suscribir el contrato, el cual hace parte del presente documento como Anexo jurídico n°. 4. y deberá ser aportado en el capítulo jurídico de la oferta, en original debidamente suscrito por el representante legal o apoderado incorporando los datos solicitados, Dicho anexo no podrá ser modificado por el oferente.

1.24 FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas deben ser presentadas, dentro de la hora fijada en el cronograma del proceso, en los términos del art. 829 del Código de Comercio, observando los siguientes puntos.

Con la finalidad de atender las disposiciones de aislamiento preventivo y obligatorio impartidas por el Gobierno Nacional a través del Decreto 457 del 23 de marzo de 2020, el artículo 11 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y demás Decretos expedidos con ocasión de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, las ofertas y/o contraofertas serán recibidas por la Gerencia de Abastecimiento a través de la herramienta Microsoft SharePoint, la cual permite de forma previa a la hora fijada, crear el acceso privado para el cargue de todos los documentos que integran su propuesta, observando las siguientes reglas:

- a. Dentro del plazo fijado en el cronograma, el oferente interesado en presentar propuesta deberá diligenciar el formulario denominado “Registro oferentes ETB S.A. E.S.P.” el cual se encuentra publicado en el link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?Host=Teams&lang={locale}&groupId={groupId}&tid={tid}&teamsTheme={theme}&upn={upn}&id=5Z051A5LekuZaT41oXLu4gdfuMrmsr9CmUMIopx9ZchUMVVBUEpPWUIUTDIVQkdRQjBFQ1lwT0xJVCQIQCN0PWcu>

- b. Una vez diligenciado el formulario, ETB proporcionará el link de acceso privado al oferente al correo electrónico que diligenció en el formulario, con habilitación para el cargue de los documentos que integran su oferta dentro de la hora fijada para tal efecto.

El link de acceso contendrá tres carpetas a saber:

CARPETA 1: Capítulo jurídico

CARPETA 2: Capítulo financiero

CARPETA 3: Capítulo técnico

Lo anterior, con el fin de que el oferente pueda cargar la información a cada una de las carpetas según el capítulo que corresponda.

- c. Para cualquier inquietud relacionada con la herramienta SharePoint dentro del plazo para cargar los documentos, el oferente podrá contactarse con David Felipe Santamaria Cáliz la Gerencia de Abastecimiento al **305 877 8842**.
- d. Se acepta la firma digital o escaneada de los documentos de la oferta que sean incluidos en la herramienta SharePoint.
- e. Una vez vencido el término para el recibo de ofertas, ETB dejará constancia interna de las ofertas recibida dentro del término fijado en el cronograma y dará curso a las gestiones pertinentes para la evaluación, indicando el número y objeto de la invitación, fecha y hora de recibo de la oferta, así como el nombre del oferente.
- f. El oferente debe ser precavido y cargar los documentos de su oferta con la debida antelación, y ante cualquier inquietud se debe contactar de inmediato a través de los contactos referidos en el literal b) del presente numeral.
- g. El oferente debe cargar la oferta dentro del rango de tiempo establecido en el cronograma del proceso para la recepción de la misma. Si la oferta se carga en un rango de tiempo diferente no será tomada en cuenta para continuar en el proceso y por ende no será evaluada.

Con la presentación de la oferta, se entenderá la aceptación y cumplimiento del oferente a las condiciones contenidas en los presentes términos de referencia, en los anexos, en el Manual de Contratación de ETB, en la Política Financiera General de Contratación y en los demás documentos que forman parte de los mismos.

No se acepta la presentación de ofertas por parte de una misma persona jurídica, ya sea a título individual, o que sea parte de unión temporal o consorcio a un mismo grupo; en el caso que una misma persona jurídica presente más de una oferta, ya sea a título individual

o como miembro de un consorcio o unión temporal, sólo será evaluada la oferta que se haya presentado en primer lugar dentro del término fijado.

1.25 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.

1.26 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Durante la etapa de evaluación de las ofertas, ETB podrá solicitar al oferente vía correo electrónico, las aclaraciones, explicaciones, y solicitar requerimientos subsanables, cuando la oferta no esté acompañada de todos los documentos exigidos y necesarios para la evaluación técnica, jurídica o financiera.

El oferente deberá responder dentro del plazo estipulado, vía correo electrónico, en la cuenta señalada en el numeral **1.6** “comunicaciones”.

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

El oferente deberá tener en cuenta que las respuestas a requerimientos subsanables, no podrán mejorar la oferta, y que, si el oferente no da respuesta dentro del plazo señalado, la oferta será rechazada.

ETB realizará el estudio de las ofertas dentro del plazo estipulado en el cronograma.

1.27 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. Que el objeto social del oferente no le permita presentar la oferta y celebrar el contrato.
- d. Cuando el oferente no subsane los documentos dentro del plazo señalado para tal efecto.
- e. Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- f. Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación.
- g. Por falta de veracidad de la información suministrada por el Oferente.
- h. Cuando la garantía de seriedad no acompañe a la oferta, o no se aporte algún requisito subsanable dentro del plazo para ello previsto en la etapa de evaluación.
- i. Las demás estipuladas en el presente capítulo y los capítulos técnico y económico, y en el numeral alusivo a negociación, relacionado con el estudio de homologación y de

seguridad de los proveedores, socios, apoderados, representantes legales.

1.28 NEGOCIACIÓN

ETB podrá adelantar una etapa de negociación por grupo, dentro del plazo estipulado en el cronograma, con todos los oferentes cuya oferta haya resultado hábil, luego del estudio jurídico, económico y técnico, y que hayan pasado el estudio de homologación de proveedores, al igual que el estudio de seguridad de los proveedores, socios, apoderados, representantes legales, según aplique, de acuerdo con la política financiera de ETB, publicada en la página www.etb.com.co, con el propósito de obtener ventajas económicas o competitivas. El mecanismo de negociación será definido por la Gerencia de Abastecimiento de ETB, quien ha manifestado que podrá o no hacer uso de la oferta mínima combinada, o informar el precio base de ofertas, según el análisis que realice dicha área.

El mecanismo de negociación podrá ser:

- (i) **Tradicional**, esto es, solicitando la presentación de contraofertas las cuales serán recibidas a través de la herramienta **Microsoft SharePoint** dentro del plazo fijado por la Gerencia de Abastecimiento, para lo cual habilitará el acceso a la carpeta en la herramienta precitada en igualdad de condiciones para que los oferentes carguen la información. El oferente deberá diligenciar 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 remitirá las contraofertas recibidas 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, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiendo por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

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

Únicamente podrán asistir el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades. En caso de que el representante legal de la persona jurídica oferente o el representante del consorcio o la unión temporal no pueda asistir a la negociación podrá delegar mediante poder siempre que sus facultades

se lo permitan y, por tanto, comprometer jurídicamente al oferente por un valor menor al presentado en la oferta inicial.

Los puntajes técnicos permanecerán inmodificables.

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

1.29 ADJUDICACIÓN

De acuerdo con el Manual de Contratación que rige el proceso, ETB podrá abstenerse de adjudicar el o los grupos objeto del presente proceso. Si opta por la adjudicación, la adjudicación del(os) grupo(s), podrá realizarse de manera posterior a la etapa de negociación, si a ella hubo lugar, o del estudio de ofertas, dentro del plazo para ello previsto en el cronograma del proceso.

Grupo n°. 1: Si opta por la adjudicación, ETB podrá adjudicar el 100% del grupo al oferente que hubiera obtenido la mejor calificación de acuerdo con los criterios de ponderación técnicos y económicos definidos en las condiciones técnicas y financieras del presente documento.

Grupo n°. 2: Si opta por la adjudicación, ETB podrá adjudicar hasta a dos (2) oferentes, que hubieran obtenido la mejor calificación y segunda mejor calificación de acuerdo con los criterios de ponderación definidos en las condiciones técnicas y financieras del presente documento, así: Valor adjudicado: Oferente No. 1 (que logre la mejor calificación): 50% (tráfico); Oferente No. 2 (la segunda mejor calificación): 50% (tráfico). La diferencia de las tarifas entre los dos proveedores no puede ser mayor al 5%. Si la diferencia supera el 5% solo se adjudicaría el 50% al Oferente que cumpla las condiciones antes señaladas. En este caso, ETB podrá surtir un nuevo proceso de contratación.

Teniendo en cuenta que es posible la presentación de ofertas por un oferente a los dos (2) grupos que integran el proceso, si opta por la adjudicación, ETB podrá adjudicar los dos (2) grupos a un mismo oferente.

Para todos los grupos, la decisión de adjudicación será publicada en la página www.etb.com.co, dentro del plazo para ello establecido en los terminos de referencia.

Si como resultado de la negociación no fuera posible la adjudicación de uno de los grupos que conforman el presente proceso, ETB podrá dar por terminado el proceso respecto de ese grupo y continuar con la adjudicación del grupo restante.

1.30 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.

1.31 ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se elaborará y suscribirá con sujeción a los plazos estipulados en el cronograma.

1.32 CONDICIONES CONTRACTUALES

1.32.1 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El plazo de ejecución será el siguiente:

Grupo n°. 1: El plazo de ejecución del contrato será de **treinta y seis (36) meses** a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de las garantías contractuales.

Grupo n°. 2: El plazo de ejecución del contrato será de **treinta y seis (36) meses** a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de las garantías contractuales.

1.32.2 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

- a) Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, conforme las descripciones exigidas en los términos de referencia, sus respectivos anexos y presentadas en la oferta.
- b) Rendir de manera oportuna los informes de gestión que le sean requeridos por la interventoría o el supervisor del contrato.
- c) Obrar con lealtad y buena fe en el desarrollo, evitando dilaciones o acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, informando inmediatamente a ETB y demás autoridades competentes cuando se presenten tales peticiones o amenazas.
- d) Realizar los demás deberes a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato, de los términos de referencia, sus anexos y en la oferta presentada.
- e) Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del contrato, y de la ejecución del mismo.
- f) Mantener actualizado su domicilio.
- g) Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, conforme al objeto del mismo, y aquellas otras que en su momento pueda impartir el supervisor del mismo para su cabal cumplimiento.

1.32.3 GARANTÍAS CONTRACTUALES

GRUPO N°. 1:

- a) **CUMPLIMIENTO:** Por un valor asegurado equivalente al **veinte por ciento (20%)** del valor estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta su liquidación.
- b) **CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor asegurado equivalente al **treinta por ciento (30%)** del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta su liquidación.
- c) **SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Por un valor asegurado equivalente al **cinco por ciento (5%)** del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y tres (3) años más.

GRUPO N°. 2:

- i. **CUMPLIMIENTO:** Por un valor asegurado equivalente al **veinte por ciento (20%)** del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta su liquidación.
- ii. **RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL:** Por un valor asegurado equivalente al **treinta por ciento (30%)** del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta su liquidación.
- iii. **SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Por un valor asegurado equivalente al **cinco por ciento (5%)** del precio estimado del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y tres (3) años más.

De acuerdo con lo previsto en las “*Políticas Financieras de Contratación*” emitidas por la Vicepresidencia Financiera de ETB, ETB implementó un esquema de aseguramiento que le permite, en su condición de tomador de las pólizas, garantizar su actividad contractual y la responsabilidad frente a terceros, originada en las actuaciones de sus contratistas. Resultado de lo anterior, a través de su corredor de seguros, celebró un convenio en virtud del cual los contratistas que suscriban contratos con ETB, deben adherirse como regla general a las Pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual contratadas por ETB.

Conforme con lo anterior, para la vinculación como cliente y la asignación inicial, debe entregar los documentos que se encuentran relacionados en el numeral 8 de la Política financiera publicada en la página www.etb.com.co, o directamente en Equipo de Seguros de la Vicepresidencia Financiera de ETB.

Luego de asignado el cupo por la aseguradora, el Contratista y/o el Supervisor remitirán el contrato o las modificaciones [prórroga, adición y/o cualquier otra modificación] dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su formalización al Área de Seguros, ubicada en el piso 2º del edificio 20-56 de ETB, para que se emitan los correspondientes certificados de seguros, informándoles a las partes interesadas en cualquiera de estos eventos para el pago de la prima respectiva.

El Contratista contará hasta con cinco (5) días hábiles para pagar la prima estipulada en cada certificado o para definir con la aseguradora su forma de pago. En el evento que el Contratista no pague la prima, el Área de Seguros, ubicada en el piso 2º del edificio 20-56 de ETB reportará el caso, con el fin que ETB pague la prima y a través del supervisor del contrato descuenta su monto de las sumas que le adeude al Contratista por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el Contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El Contratista debe renunciar expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora. El Contratista debe aceptar que ETB realice el respectivo descuento o compensación. Para efectos de este cobro, el contrato prestará merito ejecutivo lo cual debe entender y aceptar el Contratista con la suscripción del mismo.

En el evento en que por sus políticas de suscripción, las aseguradoras que integran el acuerdo marco se abstengan de emitir certificados de seguros al Contratista, el Área de Seguros de ETB, le permitirá constituir las pólizas de seguros con cualquier compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera para funcionar en Colombia o para presentar garantía bancaria expedida por banco que tenga operaciones en Colombia. Para tal fin, el Contratista dispondrá de cinco (5) días hábiles contados a partir de la comunicación del supervisor, plazo en el cual deberá realizar la entrega a ETB de la póliza de seguros o garantía bancaria correspondiente, con el fin de realizar el estudio y aprobación correspondiente. En el evento en que sea necesario realizar cualquier subsanación de la póliza, el Área de Seguros de ETB a través del supervisor del contrato, informará el plazo establecido para tal fin.

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

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

1.32.5 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.

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

- a. El oferente declara que cumple con la normatividad colombiana incluidas aquellas relacionadas con la implementación de un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo y se obliga a implementar y

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

- b. En caso de que el contratista no le resulte exigible la implementación de dicho sistema, el oferente, con la presentación de la oferta, declara que mantiene y ejecuta buenas prácticas en sus procesos, dirigidos a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o sus delitos conexos.
- c. El oferente declara que todas las actividades las ejerce dentro de un marco legal y que su patrimonio, los recursos utilizados para la ejecución del contrato que llegare a celebrarse, al igual que sus ingresos son producto de actividades lícitas y no provienen o son fruto de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas en el territorio nacional o en el extranjero.
- d. El oferente declara que, en la ejecución del contrato, no contratará ni tendrá vínculos de ningún tipo con terceros que realicen operaciones o cuyos recursos provengan de actividades ilícitas.
- e. El oferente declara que toda la documentación e información aportada para la presentación de la oferta, celebración y ejecución del contrato, es veraz y exacta y autoriza para que pueda ser confirmada y verificada por ETB por los medios que considere pertinentes.
- f. El contratista se obliga a actualizar su información, mínimo una vez al año o antes si se produjera modificación o cuando sea requerido por ETB, de manera enunciativa más no limitativa, la relativa a su composición accionaria, información financiera, cambios en representantes legales, composición de junta directiva y cualquier otra información que por su naturaleza sea susceptible de cambio. Asimismo, El contratista se obliga a entregar en cualquier momento la información que sea requerida por ETB y que se considere relevante para la administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- g. El oferente, declara que ni el representante legal que presenta la oferta o suscribe el contrato, como la persona natural o jurídica que representa, sus filiales, socios, accionistas directos o indirectos, administradores, clientes, empleados que tienen relación directa con el contrato, revisores fiscales, contratistas y proveedores, sus representantes legales y sus miembros de la Junta Directiva, tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes y no vinculantes de orden nacional e internacional, investigaciones o procesos penales, condenas por delitos dolosos, ni aquellos originados en delitos conexos al de lavado de activos o de la financiación de actividades ilícitas o actos contra la administración pública, incluyendo, pero no limitándose a fraudes en licitaciones, soborno o corrupción y que tomará todas las medidas necesarias para no estarlo, encontrándose ETB facultada para efectuar las verificaciones que considere pertinente en bases de datos o informaciones públicas nacionales o internacionales y para dar por terminada cualquier relación comercial o jurídica si verifica

que el contratista o alguna de las personas mencionadas es incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas de control o vinculantes, tienen investigaciones o procesos o condenas en su contra, o existen informaciones en dichas bases de datos públicas que puedan colocar a ETB frente a un riesgo legal o reputacional. En caso de que la ejecución del contrato demande la presencia de subcontratistas, le aplicarán las mismas disposiciones, cuya declaración corresponde a el contratista, quien es el que ostenta la relación comercial con ETB.

- h. En el evento en que el oferente, tenga conocimiento de alguna de las circunstancias descritas en el literal anterior, se compromete a comunicarlo de inmediato a ETB.
- i. El contratista, declara que no tiene presencia en países sancionados por la OFAC y países no cooperantes; de la misma manera certifica que la constitución de la compañía no está bajo el esquema de acciones al portador. En caso de que la ejecución del contrato demande la presencia de subcontratistas, le aplicarán las mismas consideraciones, cuya declaración corresponde al contratista, quien es el que ostenta la relación comercial con ETB.
- j. El contratista, declara que con la presentación de la oferta y firma del contrato, tanto el representante legal que suscribe el contrato, como la persona natural o jurídica que representa, otorgan su consentimiento informado, y por lo tanto autorizan a ETB a comunicar a las autoridades nacionales o de cualquiera de los países en los cuales ETB realice operaciones, sobre alguna o cualquier situación descrita en el presente documento, así como a aportar a las autoridades competentes de dichos países, toda la información suministrada, pública, privada o semiprivada que sobre la persona jurídica que represento, ellas requieran. Asimismo, para que ETB efectúe los reportes a las autoridades competentes, que considere procedentes de conformidad con sus reglamentos y manuales relacionados con su sistema de prevención y/o administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y sus programas de cumplimiento, exonerándola de toda responsabilidad por tal hecho.
- k. El oferente declara que conoce y acepta que ETB está en la obligación legal de solicitar las aclaraciones que estime pertinentes en el evento en que se presenten circunstancias con base en las cuales ETB pueda tener dudas razonables sobre nuestras operaciones o las operaciones de la persona natural o jurídica que represento, así como del origen de nuestros activos, en el cual suministraremos las aclaraciones que sean del caso. Si estas explicaciones y soportes entregados no son satisfactorias a juicio de ETB, autorizamos para dar por terminada cualquier relación comercial o jurídica, sin que ello represente costo alguno para ETB.
- l. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones y declaraciones aquí contempladas, faculta a ETB para terminar de manera inmediata y anticipada cualquier tipo de relación que tenga con el contratista, sin que por ello haya lugar sanción o indemnización por parte de ETB a el contratista, y el contratista se obliga a responder frente a ETB y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia del daño reputacional ocasionado.

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

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

1.32.8 PROPIEDAD INTELECTUAL

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

En todo caso, se respetarán los derechos de propiedad intelectual de las partes, de conformidad con lo señalado en la ley. Con la suscripción del contrato, todos los derechos patrimoniales sobre las obras creadas en virtud de este contrato quedan en cabeza de ETB, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la ley 23 de 1982 o a aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia.

Toda la información relativa a clientes, o datos conexos son de propiedad exclusiva de ETB, así como la información que se genere en el marco del contrato.

1.32.9 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información suministrada por ETB en desarrollo del contrato por cualquier medio al contratista, deberá ser utilizada de manera confidencial, garantizando por todos los medios a su alcance que los trabajadores a su servicio y demás personas que autorice, respetarán la obligación de mantener su debida reserva, confidencialidad, integridad y disponibilidad. 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.

1.32.10 HABEAS DATA

Cuando para la debida ejecución del contrato, el Contratista deba acceder, consultar y/o administrar bases de datos en calidad de Encargado del tratamiento de datos personales a nombre de ETB quien es Responsable del tratamiento de datos personales de sus clientes, trabajadores, contratistas, accionistas, ciudadanía en general o aquellas bases de datos personales que lleguen a surgir, previos los permisos concedidos para el efecto, el Contratista se obliga a disponer los medios necesarios para observar, cumplir e instruir a sus trabajadores sobre los principios de administración de datos de terceros y de

tratamiento de datos personales, tales como: legalidad en materia de tratamiento de datos, veracidad o calidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Resolución CRC 5111 de 2017, la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El Contratista acepta adherirse a la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada en ETB para el manejo de la información personal que gestiona, incluyendo los datos de terceros, la cual se obliga a conocer y cumplir, así como instruir a su 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. Para lo anterior el Contratista, debe designar a una persona o área que asuma la protección de datos personales, adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012, realizar el Tratamiento de Datos Personales de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables, garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, informar cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares y cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad nacional de Datos Personales. ETB se reserva el derecho de verificar y monitorear, en cualquier momento o lugar, el cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales de ETB. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que le asiste al contratista de responder por los eventuales perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de esta política.

Si con ocasión del objeto contractual, ETB debe entregar Bases de Datos Personales al Contratista para que éste realice actividades que no están en el marco de la relación contractual que estas personas tienen con ETB, el Contratista podrá ejecutar esas actividades hasta máximo quince (15) días hábiles después de la fecha de entrega de cada base de datos. Lo anterior con el fin de garantizar que los Datos Personales sean tratados sólo cuando cuentan con autorización de los Titulares.

De la misma forma, si dentro de la ejecución del contrato se requiere realizar una transmisión internacional de datos personales, el contratista acepta dar cumplimiento a las disposiciones vigentes en materia de protección de datos sobre “transferencia y transmisión internacional de datos personales”, previstas en los artículos 24 y 25 del Decreto 1377 de 2013 y demás normas vigentes aplicables, especialmente el contratista se obliga a dar aplicación a las disposiciones derivadas de la Política de Tratamiento de Datos de ETB y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables. Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del contrato que se entienden incorporadas al mismo, el contratista acepta:

- a. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- b. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.

- c. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

1.32.11 EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

La contratación es de carácter comercial y civil; por tanto, para la prestación del servicio y cumplimiento del contrato, el contratista goza de autonomía e independencia respecto de su personal, recursos, vehículos y herramientas entre otros aspectos; por lo que 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 contratista garantiza que el personal su personal esté debidamente seleccionado para prestar el servicio contratado de forma eficiente y dentro de los plazos establecidos. Así mismo, garantiza que la remuneración de las personas que en su calidad de contratista ocupe para la prestación del servicio está acorde con los parámetros de la ley.

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

- a. Realizar el proceso de inducción, capacitación, y entrenamiento necesario de su personal de conformidad con el objeto del contrato.
- 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.
- e. El contratista deberá dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la modalidad de contratación que tenga el personal que requiera para la prestación del servicio contratado y garantizar los pagos de las obligaciones derivadas de la misma, según el marco legal vigente. En caso de vinculación de personal extranjero, el contratista deberá dar cumplimiento a las obligaciones en materia de derecho migratorio.
- f. El contratista, debe disponer de los medios necesarios para garantizar la no existencia de trabajo infantil en su actividad. Así mismo, el contratista no puede contratar personal a través de cooperativas de trabajo asociado.
- g. El contratista no podrá vincular, para la ejecución de los Contratos, a personal bajo ninguna modalidad de vinculación que afecte los derechos los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes ni bajo la modalidad de contrato de aprendizaje.
- h. La remuneración a pagar al personal del contratista debe ser acorde al perfil y no debe estar por debajo de los parámetros establecidos por la ley, ni del mercado y sus condiciones deben quedar claras en el momento de la contratación.
- i. 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.

- j. El contratista se obliga a cumplir las normas sobre prevención de riesgos laborales aplicable en Colombia y se obliga a disponer de los medios necesarios en cuanto a la protección y prevención, así como a prestar la formación e información de los riesgos laborales de sus propios trabajadores que pudieran precisar para la prestación de los servicios. En consecuencia, el contratista deberá velar por la seguridad de los trabajadores, proporcionar y asegurarse de la utilización de los equipos de protección adecuados para el desarrollo de su trabajo, de conformidad con las normas legales.
- k. El contratista deberá garantizar que el personal que requiera entrenamiento para realizar trabajos seguros cuente con las certificaciones específicas a que haya lugar, según el marco legal vigente.
- l. El delegado de El contratista para la ejecución del contrato es el encargado de interactuar con ETB S.A. E.S.P. en todo lo relacionado con los temas laborales. Así mismo, liderará al personal contratado para el desarrollo del contrato y asegurar la dirección administrativa del mismo, así como realizar mejoras a los procesos establecidos.

1.32.12 INDEMNIDAD

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

1.32.13 GESTIÓN AMBIENTAL

El Contratista deberá ejecutar las obligaciones a su cargo en cumplimiento de las normas legales vigentes sobre gestión ambiental. Por lo anterior, le corresponde, entre otras obligaciones, realizar las actividades relativas a identificar, analizar y evaluar peligros, a controlar y gestionar riesgos, a mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a las personas, propiedades o medio ambiente y obtener los permisos requeridos por las autoridades ambientales. Estas obligaciones se extienden a sus subcontratistas.

1.32.14 GENERACIÓN DE RESIDUOS

El Contratista deberá cumplir las normas legales vigentes sobre gestión ambiental y tratamiento de los residuos en lo que se requiera y obligue de acuerdo con el objeto contratado.

1.32.15 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Con la presentación de la oferta se entiende la aceptación del proponente, en caso de resultar adjudicatario, de adherirse a las Políticas de Seguridad de la Información que tiene adoptadas ETB para la protección de su información y la de sus terceros, las cuales se obligan a conocer y cumplir, así como a instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento. Dichas políticas deben ser consultadas en la página web de ETB www.etb.com. Así mismo y cuando aplique a partir de la debida ejecución del contrato, el

contratista se obliga a cumplir con las políticas de seguridad de la información y de protección o tratamiento de datos personales de los clientes de ETB.

ETB podrá requerir a discreción al contratista la firma de acuerdos de confidencialidad específicos a su personal y demás personas que éste autorice.

Los usuarios entregados al Contratista para acceder a los sistemas de información de ETB deben corresponder a personas que efectivamente estén ejecutando actividades relacionadas con el objeto contractual, en tal sentido, el Contratista se obliga a mantener informado a ETB sobre los usuarios a su cargo que deben estar vigentes, informando inmediatamente sobre cualquier retiro o cambio que éste realice sobre el personal que accede a los sistemas de información de ETB.

El Contratista se obliga a reportar cualquier debilidad sospechosa que incida en la seguridad de la información y reportar de manera inmediata la ocurrencia de incidentes de seguridad de la información que puedan vulnerar la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la información de ETB o de sus terceros, tratada en desarrollo del contrato, contribuyendo, además, con todos los medios a su alcance para su remediación. Sin perjuicio de los reportes que realice ante ETB, el contratista deberá responder por los eventuales perjuicios que se generen con ocasión de los incidentes que puedan afectar la seguridad de la información.

El Contratista debe impartir a su personal, con relación a las acciones de toma de conciencia, educación, entrenamiento, actualizaciones regulares en políticas y procedimientos de seguridad de la información, según sea relevante para ejecutar el contrato.

ETB se reserva el derecho de verificar y monitorear, en cualquier momento o lugar, el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de ETB.

Antes de la finalización del contrato, el Contratista deberá devolver los activos físicos y electrónicos encomendados, garantizando que la información pertinente se devuelva a ETB de manera que no podrá usarse para ningún otro fin por parte del Contratista ni de sus trabajadores o sus propios contratistas. Adicionalmente y en caso de que el Contratista o sus trabajadores o sus propios contratistas hayan adquirido un conocimiento importante a partir del desarrollo del contrato, el Contratista se obliga a documentar y transferir a ETB ese conocimiento.

1.32.16 MULTAS

Si hay retardo o mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, ETB le podrá descontar al contratista hasta el 20% del precio del contrato. El descuento será del 1.5% del valor de la facturación del servicio sobre el cual recae el incumplimiento y se aplicará sobre la facturación del mes en el que se genera el retardo, por cada semana de atraso o proporcional por fracción, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal.

Teniendo en cuenta que con los Acuerdos de Nivel de servicios, indicadores de desempeño o indicadores contractuales contemplados en la fórmula de pago, se pretende fortalecer la calidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio, igualmente la multa estipulada en el presente numeral podrá aplicarse cuando al contratista se le hayan

aplicado descuentos por ANS, indicadores de desempeño o indicadores contractuales contemplados en la fórmula de pago por dos meses consecutivos y/o tres meses no consecutivos, durante la vigencia del contrato. Para estos efectos, la multa se calculará sobre el 1.5% del valor de la facturación del servicio sobre el cual recae el incumplimiento y se aplicará sobre la facturación del mes en el que se genera el retardo, por cada semana de atraso o proporcional por fracción, o mensual después de aplicar el descuento en la factura por ANS, indicadores de desempeño o indicadores contractuales contemplados en la fórmula de pago del mes en curso.

Adicionalmente, en el evento en que se presente incumplimiento de cualquier indicador establecido en los Términos de Referencia o en el desarrollo del contrato, durante tres meses consecutivos, el contratista pagará una multa equivalente al 1.5% del valor de la facturación del servicio sobre el cual recae el incumplimiento y se aplicará sobre la facturación del mes en el que se genera el retardo, por cada semana de atraso, proporcional por fracción sobre el periodo de medición o incumplimiento mensual definido en el Anexo INDICADORES que corresponda según el servicio sobre el cual se haya generado el incumplimiento. En todo caso, el valor total de las multas no excederá el 20% del valor total del contrato.

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

1.32.17 CLÁUSULA PENAL

En caso de incumplimiento parcial o total, definitivo, de cualquiera de las obligaciones del contratista, este se obliga a pagarle a ETB a título de cláusula penal compensatoria el 30% del precio del contrato, antes de IVA. La pena no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal ni del pago de los perjuicios que superen este porcentaje.

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

1.32.18 SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será ejercida por la(s) persona(s) designada por el Facultado para tal efecto, en concordancia con lo previsto en el Manual de Supervisión y el Instructivo de supervisión, así como el Manual de Contratación de ETB.

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.

1.32.19 CESIÓN DEL CONTRATO

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

1.32.20 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, **(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. **PARÁGRAFO:** en todo caso, la terminación anticipada del contrato no da lugar a indemnización alguna por parte de ETB, en este caso, sólo se pagarán las sumas correspondientes a los servicios solicitados y recibidos a satisfacción.

1.32.21 DOMICILIO

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

1.32.22 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las controversias o diferencias que surjan entre las Partes con ocasión de la firma, ejecución, interpretación o terminación de los contratos regidos por el presente Manual, así como cualquier otro asunto relacionado con los mismos, podrán ser sometidas a la revisión de las Partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que cualquiera de las Partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia. Igualmente podrán en caso de que no sean resueltas de forma directa entre las partes, acudir a mecanismos tales como la conciliación, transacción, amigable composición, entre otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en el ordenamiento jurídico vigente. Pese a lo indicado, en cualquier momento, las Partes podrán acudir a la jurisdicción competente para resolver los conflictos que se presenten.

1.32.23 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se liquidará por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a su terminación.

CAPITULO II – CONDICIONES FINANCIERAS

2. PRECISIONES A LAS CONDICIONES FINANCIERAS

Las siguientes serán las precisiones a las condiciones financieras generales aplicables para los servicios de Centros de Contacto Inbound y Outbound, así como herramientas virtuales que se requieran para el proceso de retención y recuperación de los Clientes que cuenten con el portafolio de servicios ofrecidos por ETB, de acuerdo con los términos técnicos del presente documento.

2.1 PRECIOS

ETB solicita que los servicios que hacen parte de la presente contratación sean cotizados bajo el sistema de precios fijos de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

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

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

2.2 VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la propuesta el oferente deberá diligenciar en su totalidad el siguiente Anexo financiero:

GRUPO 1

**Anexo Financiero 1: Relación De Precios Para Los Servicios Virtuales Incluido IVA
GRUPO 1**

GRUPO 2

Anexo Financiero 1: Relación De Precios Para Los Servicios De Recuperación De Clientes Campañas Inbound y Outbound Operación Fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y Móvil Operaciones Incluido IVA GRUPO 2

Para diligenciar los anexos económicos se deben seguir las instrucciones que aparecen al inicio de cada uno de los anexos en las hojas de Excel y tener en cuenta las siguientes notas:

- NOTA 1:** El oferente debe cotizar la totalidad de ítems por grupo solicitados en los anexos de cotización, la no cotización de por lo menos un ítem será causal de rechazo de la oferta.
- NOTA 2:** Los anexos financieros deberán suministrarse en forma digital (Formato Excel). Con ocasión de las aclaraciones que surjan en la etapa de evaluación de ofertas, bajo ningún motivo se podrán modificar los valores cotizados, la modificación de valores unitarios o totales será causal de rechazo de la oferta.
- NOTA 3:** Las cantidades enunciadas en los anexos financieros son estimadas y serán utilizadas para efectos de evaluación de las ofertas en igualdad de condiciones. **Por lo anterior, en ejecución del contrato las cantidades podrán aumentar o disminuir de conformidad con las necesidades reales de ETB S.A. ESP.**
- NOTA 4:** El anexo deberá ser suministrado en medio digital formato EXCEL y PDF según los parámetros y lineamientos definidos en los presentes términos de referencia; se debe diligenciar el mismo anexo protegido que ETB adjunta con el proceso. En el evento en que exista discrepancia entre la información contenida en el formato PDF y la presentada en Excel, prevalecerá la información presentada en el formato PDF.
- NOTA 5:** **El Anexo financiero debe estar firmado por el representante legal o apoderado debidamente facultado.**
- NOTA 6:** **LA NO PRESENTACIÓN DE LOS ANEXOS FINANCIEROS EN MEDIO DIGITAL SERÁ CAUSAL DE RECHAZO DE LA OFERTA.**

2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

El precio ofertado por concepto de los servicios objeto de la presente contratación deberán incluir todo lo que el proveedor requiera para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance del contrato, de conformidad con los requerimientos especificados en el capítulo técnico de la presente invitación.

El oferente deberá revisar detenidamente las especificaciones técnicas contenidas en los presentes términos de referencia y tenerlas en cuenta al elaborar su oferta. Los costos derivados de las omisiones en la conformación de los precios serán asumidos por el contratista, de manera que en ningún caso habrá lugar a pago adicional por parte de ETB. En este contexto es claro que en el precio cotizado por concepto de servicio deberán quedar incluidos todos los gastos que deberá hacer el proveedor en la ejecución contractual y otros que graven capital, renta, así como la utilidad del contratista y en general todo cuanto sea necesario y conveniente para dar cabal cumplimiento al contrato. De manera que aquellos costos, gastos, honorarios y demás egresos no previstos en la propuesta no serán asumidos por ETB, ni cargados a ésta de forma alguna.

EL OFERENTE debe diligenciar en su totalidad el anexo financiero correspondiente a cada grupo de acuerdo con las instrucciones especificadas en el mismo, sin modificar estas

condiciones, teniendo en cuenta que la información de este Anexo será considerada por ETB como los precios para el cobro de los servicios ofrecidos.

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

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

2.4 REVISIÓN DE PRECIOS

Los precios ofertados por el **CONTRATISTA** permanecerán fijos hasta el **1 de enero del 2022**, a partir de esa fecha y para las posibles demás vigencias los precios deberán ser revisados de común acuerdo, pudiendo estos disminuir, aumentar o permanecer iguales; en caso de aumentar no podrán exceder el porcentaje de incremento que decrete el gobierno para el **SMMLV** del año que se esté negociando.

2.5 IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

2.5.1 IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

Para la aplicación del Impuesto Sobre las Ventas, el oferente debe efectuar el hecho generador estipulado en el artículo 420 del Estatuto Tributario y 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.

Para efectos del impuesto sobre las ventas, los servicios prestados y los intangibles adquiridos o licenciados desde el exterior se entenderán prestados, licenciados o adquiridos en el territorio nacional y causarán el respectivo impuesto cuando el usuario directo o destinatario de los mismos tenga su residencia fiscal, domicilio, establecimiento permanente, o la sede de su actividad económica en el territorio nacional, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 420 del Estatuto Tributario.

2.5.2 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.

2.5.3 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 (responsable o no responsable) o si vende o presta servicios excluidos del IVA.

2.5.4 RETENCIÓN EN LA FUENTE, OFERENTES NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA

2.5.4.1 A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA

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.

2.5.4.2 A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre las ventas será equivalente al ciento por ciento (100%) del valor del impuesto de acuerdo con lo estipulado en el parágrafo 1º del artículo 437-1.

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

2.5.5.1 OFERENTE PROVEEDOR NACIONAL

El contratista deberá informar el régimen del impuesto de industria y comercio al cual pertenece (responsable o no responsable), 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.

2.5.5.2 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.

2.5.6 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.

2.5.7 REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN

Si el oferente se ha acogido al régimen SIMPLE establecido para el año 2019, no se le debe aplicar la retención a título de Renta e ICA de conformidad con el artículo 911 del E.T. y el Decreto 1468 del 2019 respectivamente. Por consiguiente, solo se le aplicara la retención de IVA.

2.5.8 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.

2.5.9 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 integrantes en caso de prestación de servicios deberán facturar en forma independiente, de acuerdo con el porcentaje de participación el cual debe estar acorde con las actividades a ejecutar. 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 de asociación.

Cuando el objeto del contrato corresponda a la entrega de bienes tangibles o intangibles, la factura deberá ser expedida por la unión temporal, consorcio o forma de asociación que corresponda, con su propio NIT, y deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Señalar el porcentaje o valor del ingreso que corresponda a cada uno de los miembros de la unión temporal, consorcio o forma de asociación o razón social y el NIT de cada uno de ellos.
- Además, estas facturas deberán cumplir los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias.
- Quien efectúe el pago o abono en cuenta deberá practicar al consorcio o unión temporal la respectiva retención en la fuente a título de renta, y corresponderá a cada uno de sus miembros asumir la retención en la fuente a prorrata de su participación en el ingreso facturado.

2.5.10 RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.

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

2.5.11 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.

De igual manera se deberá discriminar en la factura el concepto de la comercialización de los productos y servicios, detallando si se tratan de actividades comerciales, o cualquier otra asociada.

2.5.12 RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR O AGENTE SOBRE LOS TRIBUTOS

Es responsabilidad de proveedor o agente la correcta aplicación de los impuestos relacionados en la factura de venta, así como el cumplimiento de los requisitos de factura o documento o equivalente según sea el caso. Los casos o situaciones no contempladas en estos términos ya sea por situaciones particulares, especiales o por desconocimiento de factores inherentes a la operación a realizar no desvirtúan en ningún caso la responsabilidad del proveedor o agente de aplicar correctamente los impuestos.

2.6 MONEDA DE COTIZACIÓN

Los servicios de la presente contratación se se deberán cotizar en Pesos Colombianos en números enteros. ETB se reserva el derecho de redondear a cero (0) decimales con la herramienta “REDONDEAR” de Excel.

2.7 FORMA DE PAGO

GRUPO1

Servicios

El ciento por ciento (100%) de los servicios se pagarán, mediante cortes mensuales, sobre los servicios efectivamente realizados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB de la factura comercial, acompañada del Acta de Recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción de ETB, suscrita por el Supervisor del contrato y el Contratista.

GRUPO 2

El ciento por ciento (100%) de los servicios se pagarán, mediante cortes mensuales, sobre los servicios efectivamente realizados, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB de la factura comercial, acompañada del Acta de Recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción de ETB, suscrita por el Supervisor del contrato y el Contratista.

Incentivos

Adicionalmente ETB S.A. ESP podrá reconocer un valor por concepto de incentivos:

El cien por ciento (100%) de los incentivos se pagarán mediante cortes mensuales, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación en el portal de recepción de facturas de cuentas por pagar de ETB, de la factura correspondiente, acompañada del Acta mensual de recibo de los respectivos incentivos a entera satisfacción de ETB, suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA.

NOTA: EL OFERENTE DEBERA OBSERVAR QUE PARA LOS PAGOS DEFINIDOS ANTERIORMENTE SE ENCUENTRA DEFINIDOS UNOS INDICADORES LOS CUALES SERAN APLICADOS A TODOS Y CADA UNO DE LOS CONCEPTOS SEGÚN LO DEFINIDO EN LOS TERMINOS DE REFERENCIA.

NOTA 1: Para efectos de la firma de las Actas de recibo de los servicios, el contratista deberá acreditar ante el supervisor del contrato en ETB, el pago de la nómina y demás

obligaciones laborales, y de aquellas en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

2.8 ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS

El Contratista deberá establecer el número de cuenta, modalidad de ésta (ahorro o corriente), y entidad financiera a la que deben abonarse los pagos. Así mismo, en el evento de cambio de la cuenta, el contratista deberá informar de inmediato y por escrito a la supervisión del contrato, quien a su vez deberá revisar y dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Interna número 00571 “**ACTUALIZACIÓN DE CUENTAS O CAMBIO DE DESTINATARIOS DE LOS PAGOS EN EL SISTEMA SAP**” del 2 de marzo de 2010; la cual regula el tema.

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

Cuando se identifiquen mayores valores entregados al contratista por cualquier concepto, éstos deberán ser desagregados y reintegrados a ETB, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

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

2.10 RELACION VENTAS – VALOR A CONTRATAR

Las ventas reportadas por el oferente Nacional o Extranjero para la **última vigencia fiscal (2019)** NO podrán ser inferiores al **35%** del valor estimado de oferta incluido IVA para el Grupo 1 y del **20%** del valor estimado de oferta incluido IVA para el grupo 2.

En caso de que un oferente se presente para los 2 grupos, los porcentajes mencionados en el párrafo anterior se sumaran y las ventas reportadas por el oferente nacional o

extranjero en sus estados financieros en el último año fiscal **NO** podrán ser inferiores al resultado de la sumatoria.

- ❖ 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.

NOTA: Para efectos de esta verificación el oferente deberá adjuntar con su propuesta el Estado de Resultados del **último año fiscal (2019)**, debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.

LA CONDICIÓN PREVISTA EN EL PRESENTE NUMERAL CONSTITUYE UN REQUISITO HABILITANTE FINANCIERO PARA PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO DE INVITACIÓN PÚBLICA. LOS OFERENTES QUE NO CUMPLAN CON EL REQUISITO HABILITANTE FINANCIERO REFERIDO EN EL PRESENTE NUMERAL, SERÁN DESCALIFICADOS.

2.11 HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

Los oferentes internacionales y nacionales, personas jurídicas y personas naturales, interesados en presentar oferta deberán estar homologados de conformidad con los requisitos establecidos en la Política Financiera de Contratación, la cual se encuentra publicada en la página web de ETB www.etb.com.co.

La homologación debe estar actualizada con los estados financieros de la última vigencia fiscal y es un requisito adicional al registro en la base de datos de proveedores.

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

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

2.13 PONDERACIÓN ECONOMICA DE OFERTAS Y CONTRA OFERTAS

ETB efectuará la ponderación económica de las ofertas para cada grupo siguiendo la metodología descrita a continuación:

Las ofertas que cumplan con las condiciones jurídicas, técnicas y financieras exigidas en los presentes términos, 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 los Anexos financieros solicitados 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 sumas y multiplicaciones totales y parciales de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.

De conformidad con lo anterior, las ofertas que cumplan serán ponderadas desde el punto de vista económico como se explica más adelante y teniendo en cuenta que ETB ha asignado un puntaje máximo de **mil (1.000) puntos para cada grupo**, así:

2.13.1 GRUPO 1

Ponderación Técnica: 160 puntos

Ponderación Económica: 840 puntos

Puntaje Total: 1.000 puntos

La ponderación económica está compuesta por un puntaje económico máximo de **ochocientos cuarenta puntos (840)** puntos, la cual se calculará de la siguiente manera:

Se identificará, dentro del rango de ofertas presentadas, la que contenga el menor valor estimado de oferta incluido IVA (después de correcciones aritméticas), a este valor se le otorgará el **máximo puntaje 840 puntos**.

El puntaje económico para las demás ofertas se asignará aplicando la siguiente fórmula:

$$C_i = \frac{(C_{max} * P_{min})}{P_i}$$

Donde:

C_i: Puntaje económico obtenido por la oferta i

C_{max}: Máximo Puntaje económico otorgado: **840 puntos**.

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

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

2.15.2 GRUPO 2

Ponderación Técnica: 160 puntos

Ponderación Económica: 840 puntos

Puntaje Total: 1.000 puntos

La ponderación económica está compuesta por un puntaje económico máximo de **ochocientos cuarenta (840)** puntos, la cual se calculará de la siguiente manera:

Se identificará, dentro del rango de ofertas presentadas, la que contenga el menor valor estimado de oferta incluido IVA (después de correcciones aritméticas), a este valor se le otorgará el **máximo puntaje 84 puntos**.

El puntaje económico para las demás ofertas se asignará aplicando la siguiente fórmula:

$$Ci = \frac{(C_{max} * P_{min})}{Pi}$$

Donde:

Ci: Puntaje económico obtenido por la oferta i

Cmax: Máximo Puntaje económico otorgado: **840 puntos**.

Pi: Valor de la oferta i (incluidas las correcciones aritméticas).

Pmin: Oferta de menor valor (incluidas las correcciones aritméticas) dentro del rango de ofertas.

Se establece que los puntajes objeto de evaluación se redondeara a un decimal.

En caso de que los oferentes decidan ofrecer descuentos estos deben realizarse a los precios unitarios.

2.14 NEGOCIACIÓN

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

CAPITULO III - CONDICIONES TÉCNICAS

3. ALCANCE

La Vicepresidencia Financiera se ha trazado la meta de contratar los servicios de Centros de Contacto Inbound y Outbound, así como herramientas virtuales que se requieran para el proceso de retención y recuperación de los Clientes que cuenten con el portafolio de servicios ofrecidos por ETB, con el fin de mejorar ratios de retención que actualmente tiene la compañía conforme a los siguientes grupos operativos:

ALCANCE GRUPO NO. 1: Herramienta Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.

ETB requiere que EL CONTRATISTA realice el desarrollo y la implementación de una herramienta virtual que le permita recibir la llamada asistida que el Front (Nivel Cero de retención) le transfiere y capturar los datos básicos del cliente, adicionalmente, debe hacer la validación de titularidad al 100% de los clientes con los servicios de validación ofrecidos por los buros de crédito contratados por ETB, si la validación de titularidad es aprobada se realizará la transferencia de la llamada a la isla de retención especializada (Grupo 2 – 2 Proveedores), es importante aclarar al momento de transferir la llamada se requiere que viajen los datos básicos y motivo de la llamada sin necesidad de volver a indagar esta información al cliente. Todas las interacciones con los clientes, junto con los resultados de la validación deben quedar registrados en línea en los aplicativos de ETB.

- **Desarrollo e Implementación de la Herramienta Virtual:**

Desarrollar una herramienta que este en la capacidad de recibir la llamada asistida del Front (Nivel cero de retención) con la información básica del cliente y en línea con el cliente, adicionalmente debe dejar rastro de la interacción con el cliente de acuerdo con los parámetros que ETB defina.

- **Validación de titularidad:**

Teniendo en cuenta la actividad anterior, con el cliente en línea y en la misma herramienta u otra solución, se debe realizar la validación de titularidad en el buró de crédito (los servicios de validación de titularidad son contratados por ETB con el Buró de crédito), donde se realizaran preguntas de seguridad que el cliente va respondiendo y como resultado se da viabilidad o no sobre el titular del servicio contratado con ETB, de no ser aprobado el proceso de validación de identidad, se invitará al cliente a reiniciar el proceso desde Front (Nivel cero de retención) y una despedida cordial y de acuerdo con los parámetros que ETB defina.

- **Distribución de Trafico:**

La solución que se implemente para la validación de titularidad y que como resultado sea aprobada, la herramienta deberá realizar la asignación de las llamadas a los 2 proveedores del grupo 2 para comenzar el proceso de retención y recuperación de acuerdo con los parámetros que ETB defina.

Gestión de clientes no recuperados:

ETB requiere que EL CONTRATISTA realice una gestión final de recuperación virtual de clientes que hayan surtido todo el proceso tanto de retención como de recuperación y no se haya tenido ningún resultado positivo, se desasignara de los proveedores del grupo 2 y se le debe realizar un último intento de recuperación por medio de un canal virtual con el proveedor del grupo 1 de acuerdo con los parámetros que ETB defina

Todo lo anterior sin perjuicio de las demás actividades que se deriven del objeto del contrato, de los términos de referencia y de la oferta.

ALCANCE GRUPO NO. 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil

Para la operación de retención el CONTRATISTA debe atender todos los contactos Inbound y Outbound que se asignen a su operación y garantizar el suministro de los puestos de trabajo y las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar tal fin, para las siguientes actividades:

- **Retención de clientes:**

La isla especializada de retención atenderá las llamadas de los clientes que aprueben la validación de titularidad y manifiesten su deseo de cancelar los servicios, a través de la línea Inbound de servicio al cliente o los demás canales de atención que ETB defina.

En caso de que la línea Inbound presente bajos volúmenes de llamadas los asesores podrán apoyar la operación de Outbound, el CONTRATISTA deberá gestionar antes el personal de ETB la autorización previa para dicho movimiento.

- **Campaña Virtual Retención:**

El Contratista y personal designado por ETB podrán diseñar e implementar campañas con herramientas virtuales para los clientes a los que no se logró retener con asesor.

- **Recuperación de clientes:**

La isla especializada de recuperación realizará las llamadas (Outbound) a los clientes que no fue posible retener en la campaña virtual de retención, para el ofrecimiento de los beneficios dispuestos en este nivel de acuerdo con los parámetros que ETB defina.

- **Campaña Virtual Recuperación:**

El Contratista y personal designado por ETB podrán diseñar e implementar campañas con herramientas virtuales para los clientes a los que no se logró recuperar con asesor.

- **Analíticos de datos**

El CONTRATISTA aplicará modelos basados en ciencia de datos periódicos durante la vigencia del contrato para los clientes que gestionen en sus diferentes operaciones, sin que esto represente un costo adicional para ETB. Dichos modelos tendrán como fin el análisis de:

- Tipificaciones.
- Observaciones de los clientes.
- Transcripción de llamadas.
- Identificación de perfiles y tendencias de los clientes.
- Analítica de redes sociales y sentimiento

Se acordarán los parámetros en cuanto a características, sociodemográficos, perfiles, motivos y otras variables que ETB defina para el análisis, así como los tiempos de entrega. Como mínimo el CONTRATISTA debe entregar 3 al año y ETB comprará uno estudio al año, para un total de 4 por año.

Todo lo anterior sin perjuicio de las demás actividades que se deriven del objeto del contrato, de los términos de referencia y de la oferta.

3.1 CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN OFERTA TÉCNICA

3.1.1 ALCANCE TODOS LOS GRUPOS

GRUPO NO. 1: Herramienta Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas y GRUPO NO. 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil

Para mayor entendimiento y evaluación de los requerimientos expresados en este capítulo se identifican como **Requerimientos mínimo-obligatorios**, los cuales son expresados en términos tales como “ETB REQUIERE” o “EL OFERENTE DEBE” o “EL CONTRATISTA DEBE” o “EL CONTRATISTA SE OBLIGA”, indicando que son de **cumplimiento obligatorio**. Las ofertas 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”, “ES PREFERIBLE”, indicando que son de cumplimiento deseable. ETB usa estas características para determinar cuál oferta añade valor al proyecto y su incumplimiento no conlleva el descarte de la oferta.

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

El oferente debe responder punto a punto si **CUMPLE** o **NO CUMPLE** a las especificaciones técnicas contenidas en este capítulo. En el caso que EL OFERENTE diligencie NO CUMPLE o CUMPLE PARCIALMENTE en algún numeral, la oferta quedara deshabilitada para participar. En los casos en los que ETB lo exija, el oferente debe dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple; de no cumplirse

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

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

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado “CUMPLE”, de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface totalmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la oferta será descartada, si se trata de un “Requerimiento Mínimo obligatorio”.

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).

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

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

3.2 SISTEMA DE EVALUACION

3.2.1 EXPERIENCIA TÉCNICA PARA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Adicionalmente, por cada grupo en el que EL OFERENTE se encuentre interesado en ofertar, debe demostrar experiencia e idoneidad mediante las siguientes certificaciones:

Requisitos habilitantes grupo 1: Canal Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.

- El OFERENTE debe presentar con su oferta máximo 9 certificaciones que demuestren experiencia en desarrollo y/o implementación y/o administración de servicios de este tipo, ejecutados desde el año 2015 en adelante, a través de las cuales acredite la ejecución de un valor mínimo de **900 millones de pesos**.
- Al menos una (1) de las certificaciones, debe ser de un contrato en curso con un 20% mínimo de ejecución o ejecutados finalizados antes de liquidación en los últimos tres años.

Al menos una (1) de las certificaciones debe ser de un contrato por un valor mínimo ejecutado de CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (**\$450.000.000**).

- Al menos una (1) de las certificaciones debe demostrar experiencia mínima de 3 años en el sector de Telecomunicaciones con operaciones de más de **450 mil llamadas** procesadas al año.

Requisitos habilitantes grupo 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil

- El OFERENTE debe presentar con su oferta máximo 9, certificaciones que demuestren experiencia en Call Center, Inbound, outbound y campañas digitales, ejecutados desde el año 2015 en adelante, en las que se certifique que la suma es mínima OCHO MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (**\$8.000.000.000**).
- Al menos una (1) de las certificaciones, debe ser de un contrato en curso con un 20% mínimo de ejecución o ejecutados finalizados antes de liquidación en los últimos tres años.
- Al menos una (1) de las certificaciones debe ser de un contrato por un valor mínimo ejecutado de TRES MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (**\$3.000.000.000**).
- Al menos una (1) de las certificaciones debe demostrar experiencia mínima de 3 años en el sector de Telecomunicaciones con operaciones de más de 100 agentes y 50 puestos de trabajo. (En caso de existir uniones temporales mirar numeral 3.3)

3.2.2 SISTEMA DE EVALUACIÓN

Grupo 1: Herramienta Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.

ETB de acuerdo con el análisis de conveniencia económica y técnica para el presente proceso, ha definido los criterios de evaluación presentados a continuación:

- El **84%** de la evaluación corresponderá a una calificación precio dándole al menor precio la mayor calificación,
- **8%** corresponderá a la valoración de las herramientas virtuales.
 - Número de transacciones Hora. (15%)
 - Tiempo de Respuesta. (15%)
 - Customización de la Voz (45%)
 - Opciones de alternancia de teclado/voz (25%)
- El **8%** se adjudicará según una matriz compuesta de tres factores dada la experiencia que demuestre el Oferente:
 - 1. Tiempo de Experiencia en la Operación de Retención (20%),
 - 2. Experiencia en el sector de las telecomunicaciones (45%) y
 - 3. Montos de los contratos en la Operación de Retención demostrado en certificados (35%). ETB verificará si cumple o no cumple la experiencia de EL OFERENTE y se realizará una verificación técnica de la oferta, eventualmente en sitio.

La calificación de la herramienta y las certificaciones se establece su calificación a los siguientes parámetros.

Para efectos de la valoración de la oferta los porcentajes que se mencionan en la escala de calificación serán convertidos a puntos de la siguiente forma:

- 1% equivale a 10 puntos y así sucesivamente hasta 100% equivale a 1.000 puntos.

Calificación de Herramienta (8% del puntaje):

Para la calificación de la herramienta se deberá presentar un demo o prueba de concepto, en la cual se medirán atributos como:

Herramientas Virtuales			
Item	Descripción	Criterio	Peso
Número de transacciones Hora	100 interacciones en simultaneo/seg.	Cumple/No cumple	15%
Tiempo de Respuesta	50 miliseg (por Interacción)	Cumple/No cumple	15%
Customización de la Voz	Mínimo 3 tipos de voz	Cumple/No cumple	45%
Opciones de alternancia de teclado/voz	Que la herramienta tenga la opción de operar con voz o Digital	Cumple/No cumple	25%

La Matriz calificara a cada proponente asignado el puntaje mencionado según cada uno de los criterios de la siguiente forma:

1. Tiempo de Experiencia en la Operación de Retención: 20% del puntaje, donde se asignará la siguiente calificación de acuerdo a las certificaciones presentadas.

Exp. Tiempo	Peso Calificación %
Experiencia de 3 Años	50%
Experiencia de más de 3 años a 7 años.	75%
Experiencia de más de 7 años	100%

2. Experiencia en el sector de las Telecomunicaciones, 45% del puntaje:

Exp. Sector	Peso Calificación %
Experiencia de 3 Años	50%
Experiencia de más de 3 años a 7 años	75%
Experiencia de más de 7 años	100%

3. Montos de los contratos en la Operación de Retención demostrado en certificados: 35% del puntaje.

Montos Contratos (Miles de Millones)	Peso Calificación %
Suma de \$900 Millones en montos de Contratos	50%
Suma de más de \$900 Millones a \$1.350 Millones en montos de Contratos	75%
Suma de más de \$ 1.350 Millones MM o más en montos de Contratos	100%

Requisitos habilitantes grupo 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil

ETB de acuerdo con el análisis de conveniencia económica y técnica para el presente proceso, ha definido los criterios de evaluación presentados a continuación:

- El **84%** de la evaluación corresponderá a una calificación precio, dándole al menor precio la mayor calificación.
- El **16%** se adjudicará según una matriz compuesta de tres factores dada la experiencia que demuestre el Oferente:
 - 1. Tiempo de Experiencia en la Operación de Retención (20%),

- 2. Experiencia en el sector de las telecomunicaciones (45%) y
- 3. Montos de los contratos en la Operación de Retención demostrado en certificados (35%). ETB verificará si cumple o no cumple la experiencia de EL OFERENTE y podrá realizar una verificación técnica de la oferta, eventualmente en sitio.

Para efectos de la valoración de la oferta los porcentajes que se mencionan en la escala de calificación serán convertidos a puntos de la siguiente forma:

- 1% equivale a 10 puntos y así sucesivamente hasta 100% equivale a 1.000 puntos.

La Matriz calificara a cada proponente asignado el puntaje mencionado según cada uno de los criterios de la siguiente forma:

1. Tiempo de Experiencia en la Operación de Retención: 20% del puntaje, donde se asignará la siguiente calificación de acuerdo a las certificaciones presentadas.

Exp. Tiempo	Peso Calificación %
Experiencia de 3 Años	50%
Experiencia de más de 3 años a 7 años	75%
Experiencia de más de 7 años	100%

2. Experiencia en el sector de las Telecomunicaciones, 45% del puntaje:

Exp. Sector	Peso Calificación %
Experiencia de 3 Años	50%
Experiencia de más de 3 años a 7 años	75%
Experiencia de más de 7 años	100%

3. Montos de los contratos en la Operación de Retención demostrado en certificados: 35% del puntaje.

Montos Contratos (Miles de Millones)	Peso Calificación %
Suma de \$ 8.000 Millones en montos de Contratos	25%
Suma de más de \$8.000 Millones a \$14.000 Millones en montos de Contratos	75%
Suma de más de \$ 14.000 Millones MM o más en montos de Contratos	100%

3.2.3 REASIGNACIÓN DE TRAFICO ENTRE CONTRATISTAS

En dado caso que durante el proceso de contratación se determine iniciar con un solo proveedor ETB podrá asignar el 100% del tráfico durante el tiempo en que ETB defina y posteriormente podrá reasignar el tráfico de acuerdo con los parámetros sin que esto genere un sobre costo.

Al asignar el tráfico a los dos oferentes seleccionados, durante los primeros tres meses del inicio de la operación se mantendrá el mismo porcentaje de asignación (50% para cada uno), para el cuarto mes se evaluará la efectividad y calidad obtenida para cada oferente, con el fin de establecer la distribución del tráfico de llamadas.

Teniendo en cuenta lo definido en los términos de referencia, ETB podrá durante la ejecución del contrato reasignar el tráfico asignadas inicialmente entre contratistas que integren la totalidad de la operación, los cuales queden asignados en este proceso o que eventualmente puedan vincularse, teniendo en cuenta el cumplimiento de los ANS o de los indicadores establecidos en los términos de referencia y el anexo técnico, generando un esquema de premiación con mayor tráfico y castigo quitando tráfico a EL CONTRATISTA.

ETB podrá distribuir un porcentaje del tráfico por operaciones completas, por especialidades o modalidades al interior de cada operación o la totalidad de cada una de éstas y en algún momento si se presenta incumplimiento crítico de ANS o indicadores, EL CONTRATISTA podrá quedar sin tráfico.

Esta reasignación de tráfico se podrá realizar trimestralmente o en el momento que ETB lo requiera de acuerdo con los resultados de los CONTRATISTAS y ETB lo notificará con mínimo 30 días de anticipación al inicio del siguiente mes de operación; para lo cual los

CONTRATISTAS deberán asumir completamente el cumplimiento de las responsabilidades contractuales de aumento o disminución de contactos.

3.3 CONDICIONES GENERALES

Toda certificación presentada por el **OFERENTE** con su oferta debe contener la siguiente información para verificación:

- Nombre de la empresa o personas contratantes que expiden la certificación, en documento membreado con el logo de la empresa contratante.
- Nombre del OFERENTE (En el caso de Consorcio o Unión Temporal nombrar las empresas y porcentaje de los participantes).
- Objeto del contrato y alcance (con el detalle suficiente que le permita a ETB validar el cumplimiento de los requisitos operativos exigidos en los presentes términos). Si la certificación aportada no incluye el alcance, debe aportarse el contrato o documento soporte que acredite y señale el alcance del mismo.
- Fecha de inicio y finalización del contrato.
- Valor del contrato y valor ejecutado del contrato.
- Información de indicadores promedios alcanzados o su equivalente, incluyendo el resultado alcanzado y la fórmula utilizada

El proveedor debe garantizar que las certificaciones presentadas para la calificación de experiencia son diferentes a las certificaciones de experiencia que los habilitan dentro del proceso de la invitación pública.

3.3.1 Condiciones Específicas Grupo 1: Herramienta Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.

- % Nivel de Servicio Promedio alcanzado durante la vigencia del contrato
- % Abandono Promedio durante la vigencia del contrato.
- Promedio de Reincidencia o recurrencia obtenido durante la vigencia del contrato.
- Índices promedio de Satisfacción del usuario final y Calificación de satisfacción del Contratante.
- Campañas virtuales:
 - Contacto promedio: Es la relación entre cliente efectivo contactado frente el total de la base gestionada.
 - Efectividad promedio: Es la relación entre contactos efectivos en los que se consiguió el objetivo frente el total de registros gestionados.
- Tiempo medio de respuesta

3.3.2 Condiciones Específicas Requisitos habilitantes grupo 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil

- % Nivel de Servicio Promedio alcanzado durante la vigencia del contrato
- % Abandono Promedio durante la vigencia del contrato.

- Promedio de Reincidencia o recurrencia obtenido durante la vigencia del contrato.
- Índices promedio de Satisfacción del usuario final y Calificación de satisfacción del Contratante.
- Promedio Calificación de Calidad.
 - ECUF (Error Critico del Usuario Final) ó su equivalente.
 - ECC (Error critico de cumplimiento)
 - ECN (Error Critico de Negocio)
- Campañas Outbound:
 - % promedio de Contacto:** Es la relación entre cliente efectivo contactado frente el total de la base gestionada.
 - Efectividad promedio:** Es la relación entre contactos efectivos en los que se consiguió el objetivo frente el total de registros gestionados.
- Promedio del indicador de rotación general.
- Calidad

Las certificaciones deben ser suscritas por el representante legal, o quien en la entidad tenga la facultad para expedir la certificación solicitada.

Si el OFERENTE se presenta bajo cualquier modalidad de asociación, consorcio o una unión temporal entre otros, se tendrán en cuenta las certificaciones aportadas por cualquiera de los integrantes. En todo caso, los miembros del consorcio o unión temporal deben demostrar la experiencia mínima requerida.

Cuando el OFERENTE presente certificaciones de contratos en los cuales participó en cualquier modalidad de asociación, consorcio o unión temporal entre otros, su cantidad se considerará en el mismo porcentaje de participación en dicha asociación, siempre y cuando reúna los requisitos antes señalados.

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

Para los contratos en ejecución solamente se tendrá en cuenta el valor y tiempo ejecutado para la suma de la experiencia, para estos efectos la certificación presentada debe señalar el porcentaje de ejecución con corte a noviembre de 2020.

Las certificaciones presentadas en moneda extranjera se convertirán a la tasa de cambio del día de presentación de la oferta.

3.4. OBLIGACIONES

El CONTRATISTA debe ejecutar las siguientes obligaciones, de conformidad con lo contenido en estos términos y en el ANEXO TECNICO que parte integral de estos términos de referencia.

3.4.1 OBLIGACIONES GRUPO 1: Canal Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.

1. EL CONTRATISTA debe Implementar y ejecutar las operaciones de Centro de Contacto de ETB con plena autonomía, cumpliendo los requisitos de los términos de referencia y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
2. EL CONTRATISTA debe garantizar que dispondrá de todos los recursos operativos y desarrollar las actividades necesarias con el fin de cubrir los requerimientos realizados por ETB para cada una de las operaciones del Centro de Contacto, de tal manera que se cumpla en los tiempos exigidos con todas las solicitudes realizadas, con los niveles de servicio acordados y con las metas e indicadores establecidos.
3. EL CONTRATISTA 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. Lo anterior, teniendo en cuenta que el CONTRATISTA accede y consulta las bases de datos de los clientes de ETB, previos de los permisos concedidos para el efecto. Lo anterior de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.
4. EL CONTRATISTA acepta y se adhiere 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 www.etb.com.co en la zona de contratación.
5. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de designar los recursos requeridos para incluir procesos y operaciones complementarias, relacionadas con el objeto del contrato (de acuerdo con la evolución del negocio mismo de ETB), con el total cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidas en el presente documento y los demás relacionados.
6. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de entregar en los periodos y momentos que defina ETB para cada Operación del Centro de Contacto de ETB o los entes que ETB defina, informes cuantitativos y cualitativos de orden Administrativo, Operativo, de Gestión, de Calidad, de Facturación, de Experiencia del Cliente y del orden Gerencial (por operación, por producto, servicio o como lo defina ETB) los cuales generen un completo y continuo conocimiento de la gestión y seguimiento de la operación por parte del EL CONTRATISTA.
7. EL CONTRATISTA debe contar con la infraestructura física y tecnológica necesaria para gestionar de manera eficiente el servicio del Centro de Contacto y debe garantizar la funcionalidad de la misma, de tal manera que se ofrezca un servicio eficiente, oportuno y de calidad.

8. EL CONTRATISTA será el responsable de la contratación de su personal y asumirá la contratación y administración del personal necesario para la gestión de las operaciones de ETB, de tal manera que ETB no asuma ningún vínculo laboral con el personal contratado por EL CONTRATISTA.
9. EL CONTRATISTA debe garantizar que todo el personal dispuesto para la prestación del servicio tendrá contratación directa con el CONTRATISTA. ETB no acepta contratación por cooperativas de trabajo asociado.
10. EL CONTRATISTA debe dar cumplimiento a cabalidad con el perfil requerido para la Operación y que el personal contratado sea el que presente los niveles mínimos de cumplimiento en formación, experiencia, competencias y habilidades con el fin de lograr un equipo de trabajo que conozca y afiance sus valores de acuerdo al sentido misional y los objetivos corporativos de ETB.
11. Durante la ejecución del contrato y previo al visto bueno del ordenador del gasto, ETB podrá solicitar nuevos perfiles o modificar los inicialmente establecidos si la operación así lo requiere, EL CONTRATISTA debe garantizar el cumplimiento de los nuevos perfiles. El tiempo será definido en común acuerdo, teniendo en cuenta la dimensión de los cambios solicitados.
12. EL CONTRATISTA se compromete a la implementación de mecanismos de mejora continua que garanticen el crecimiento y fortalecimiento del servicio prestado.
13. EL CONTRATISTA debe ofrecer la implementación de las operaciones de ETB, basados en las mejores prácticas consideradas en las Normas COPC (última versión) y sus enfoques; entre ellos:
 - a. Procesos: Gestión de cambios, procesos, procedimientos, metodologías, acciones correctivas y mejora sostenida, monitoreo de transacciones, pronósticos, planificación, cumplimiento y tecnología.
 - b. Resultados: satisfacción de clientes y usuario final, Desempeño del servicio, calidad, costos, eficiencia y efectividad en la retención y recuperación de clientes.
 - c. Definición de objetivos, Revisión de resultados de negocio.
14. EL CONTRATISTA debe garantizar la aplicación de las políticas, procesos y procedimientos de ETB en la gestión de las operaciones de Centro de Contacto, realizando a su vez las observaciones y ajustes necesarios en las mencionadas operaciones, aplicando adicionalmente las buenas prácticas internacionales de las operaciones del Centro de Contacto, sin que su aplicación redunde en la no ejecución de las políticas, procesos y procedimientos requeridos por ETB.
15. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de cumplir con los ANS e indicadores para la Operación que se encuentran en el Anexo Indicadores y acepta los descuentos establecidos por este concepto.

16. EL CONTRATISTA deberá asegurar la grabación y administración de llamadas grabadas de cada operación, de acuerdo con lo establecidos en los RFP.

17. En relación con el servicio, el futuro CONTRATISTA deberá asumir el costo total de las sanciones que las autoridades administrativas, judiciales o entes de control que impongan a ETB, en el evento en que se demuestre que el incumplimiento es de su exclusiva responsabilidad, para lo cual ETB queda autorizado a deducir este valor de las sumas a su favor o aplicarlos en la respectiva facturación mensual. Así mismo, el futuro CONTRATISTA está obligado a responder por daños y perjuicios causados a ETB, al cliente o a terceros con ocasión del incumplimiento de las obligaciones a su cargo, obligándose a exonerarla de cualquier reclamación judicial, extrajudicial o administrativa que se presente en su contra. En caso de presentarse reclamación o litigio contra ETB por causa de tales daños, el CONTRATISTA está obligado a concurrir en su defensa y pagará al reclamante la suma que se le adeudare, y el CONTRATISTA deberá reembolsar directamente a ETB los valores que por este concepto se vea obligado a cancelar. Esta obligación de responsabilidad a cargo del CONTRATISTA se refiere a las obligaciones que dentro de la ejecución del contrato fueron entregadas a éste para su ejecución, permaneciendo vigente en el tiempo dicha obligación incluso luego de terminado el contrato, siempre que las autoridades competentes impongan la sanción correspondiente.

18. Si como resultado de errores operativos y/o acciones fraudulentas se genera una afectación económica a ETB, proveniente de una multa de entes de control, o en general una afectación económica de cualquier naturaleza, en todos los casos EL CONTRATISTA debe responder directamente a ETB y el pago debe ser inmediato. De forma adicional, el personal de EL CONTRATISTA involucrado en acciones fraudulentas y/o indebidas deberá ser retirado de cualquier operación de ETB. Así mismo, no se podrán incorporar a las campañas de ETB personal que se ha relacionado con actividades fraudulentas y/o indebidas en otras campañas ajenas a ETB.

19. EL CONTRATISTA entregará a ETB los soportes de pago de obligaciones a sistema general de seguridad social y seguridad en el trabajo mensuales como requisito para el pago.

20. EL CONTRATISTA debe garantizar que todo el personal que opera de manera definitiva, temporal o de apoyo en las campañas de ETB firme compromisos de confidencialidad en los mismos términos del compromiso de confidencialidad suscrito por el CONTRATISTA.

21. EL CONTRATISTA deberá realizar a su costo llamadas a los clientes a los que no se les ha cerrado proceso de retención o recuperación, presentan fallas de

información o proceso, con el fin de realizar el cierre de ciclo, por causas imputables a EL CONTRATISTA.

22. EL CONTRATISTA deberá solucionar los errores cometidos en un plazo máximo de 24 horas calendario contadas a partir del momento que se detecte. Así mismo, debe dar respuesta y solución en un tiempo máximo de 24 horas calendario a los archivos remitidos por ETB con inconsistencias encontradas.

23. EL CONTRATISTA acepta que la NO entrega a ETB de la información cierta y fidedigna sobre la prestación del servicio o cualquier intento de fraude dará derecho a ETB para aplicar las cláusulas de terminación anticipada del contrato y sanciones penales.

24. EL CONTRATISTA se obliga a acatar los criterios definidos como descuentos en los Anexos Técnicos.

25. EL CONTRATISTA deberá gestionar y ejecutar sus obligaciones contractuales con la debida diligencia y en el evento de evidenciar cualquier vacío en las políticas, procesos o procedimientos de ETB, informarlos para subsanarlos, mitigando los riesgos derivados de la operación.

26. **Servicios adicionales.** En el evento en que se requiera algún servicio o elemento que no esté relacionado en el Anexo Financiero, que sea necesario para las labores objeto del contrato y que no modifique el objeto del mismo; previo a la ejecución:
 - i) **ETB** solicitará por escrito una cotización ajustada a precios de mercado o notificará modelo de pago propuesto.
 - ii) EL CONTRATISTA se obliga a entregar la oferta o respuesta máximo dentro de los 3 días calendario siguientes o en el tiempo que lo requiera ETB.
 - iii) ETB representada por el Área de Abastecimiento o las que haga sus veces verificará y negociará con EL CONTRATISTA la oferta final deberá ser validada por el facultado para contratar y formalizada de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de ETB.

27. EL CONTRATISTA debe Recibir la transferencia de llamadas de los diferentes canales de atención front que tiene ETB dispuestos para la atención masiva de clientes.

28. EL CONTRATISTA deberá garantizar la interconexión con los Operadores de Contact Center que tendrá ETB para atención de los clientes y con los proveedores del servicio de atención.
29. EL CONTRATISTA deberá garantizar la validación de Identidad de los clientes que fueron transferidos a este canal.
30. EL CONTRATISTA deberá garantizar la interconexión y el consumo de la información del BURO con el fin de garantizar la validación de clientes.
31. EL CONTRATISTA deberá contar con el sistema o herramienta tecnológica que le permita transferir la llamada a cada uno de los proveedores para que ejecuten el proceso de retención y recuperación de acuerdo con la distribución que ETB defina.
32. EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad de la información suministrada a los clientes que se transfieren a través de las herramientas implementadas, y el correcto registro de la información de cada una de las transacciones en las aplicaciones de ETB bajo las políticas establecidas.
33. EL CONTRATISTA debe abstenerse de colocar sin establecer mecanismos claros de control o variables que incentiven el abandono de llamadas de llamadas.
34. EL CONTRATISTA se obliga a utilizar de acuerdo con los procesos establecidos por ETB, la herramienta para gestión y captura de toda la información resultante de la interacción con el cliente.
35. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad técnica de mostrar en línea 7 * 24 a ETB los movimientos e indicadores de la operación, los cuales generen un completo y continuo conocimiento y control de la operación, así como la visualización de la información consolidada.
36. EL CONTRATISTA debe garantizar que en la operación del sistema se registre correctamente la totalidad de las interacciones con los clientes en la herramienta de gestión de la Compañía. El 100% de las interacciones deben ser registradas en el sistema front de ETB. Así mismo, EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad del registro de las interacciones, de tal manera que dicho registro contemple toda la información transada con el cliente.
37. EL CONTRATISTA debe cumplir con las ANS que ETB defina de manera mensual y con la productividad esperada. El plazo máximo para que EL CONTRATISTA cumpla con las metas definidas es tres (3) meses consecutivos, contados a partir de la suscripción del contrato; el incumplimiento de las metas posterior a este plazo será causal de revisión para multas, penalización o la terminación del contrato por parte de ETB si no se encuentra justificación para ello.

38. EL CONTRATISTA deberá disponer de un proceso que le permita mantener actualizadas las herramientas para el suministro de los servicios a ETB.
39. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de tener a disposición para la utilización de la herramienta, un plan detallado de contingencias, de tal forma que se garantice los niveles de servicio, asegurando el cumplimiento integral de los requerimientos operativos, de indicadores y en general todos los requerimientos de la operación.
40. EL CONTRATISTA debe contar con un área y personal especializado en el aseguramiento (monitoreo transaccional) de la calidad de la operación.
41. EL CONTRATISTA deberá asegurar la grabación de llamadas y/o transacciones asociadas al proceso de validación de titularidad y campañas virtuales de recuperación.
42. EL CONTRATISTA debe disponer de la existencia de una herramienta con acceso web que permita hacer seguimiento de los Indicadores de la operación, tanto al personal encargado desde ETB de realizar la supervisión y seguimiento a la operación como al personal de EL CONTRATISTA.
43. EL CONTRATISTA debe garantizar a ETB una disponibilidad del servicio mínima del 99,7% mensual para cada uno de los sistemas que conforman la plataforma tecnológica y que han sido expuestos en este documento en la operación. EL CONTRATISTA debe contar con soporte técnico 7x24x365 días.
44. EL CONTRATISTA debe garantizar y describir planes de continuidad del negocio para eventos de fuerza mayor como terremotos, asonadas entre otros. EL CONTRATISTA debe indicar en su propuesta un plan detallado de contingencia para la operación a nivel de infraestructura física, hardware, software, aplicaciones, plataforma, fluido eléctrico (planta eléctrica y UPS), logística administrativa y operativa, elementos informáticos y de telecomunicaciones, redes (LAN y WAN), ACD, personal operativo y administrativo, seguridad y sedes alternas.

3.4.2 OBLIGACIONES GRUPO 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil

1. EL CONTRATISTA debe Implementar y ejecutar las operaciones de Centro de Contacto de ETB con plena autonomía, cumpliendo los requisitos de los términos de referencia y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
2. EL CONTRATISTA debe contar con la capacidad de gestionar llamadas Outbound con cobertura a teléfonos fijos locales y nacionales, así como a celulares de cualquier operador.
3. EL CONTRATISTA debe garantizar que dispondrá de todos los recursos operativos y desarrollar las actividades necesarias con el fin de cubrir los requerimientos realizados por ETB para cada una de las operaciones del Centro de Contacto, de tal manera que se cumpla en los tiempos exigidos con todas las solicitudes realizadas, con los niveles de servicio acordados y con las metas e indicadores establecidos.
4. EL CONTRATISTA 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. Lo anterior, teniendo en cuenta que el CONTRATISTA accede y consulta las bases de datos de los clientes de ETB, previos de los permisos concedidos para el efecto. Lo anterior de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.
5. EL CONTRATISTA debe garantizar, para cada una de las operaciones del Centro de Contacto, que en los puestos de trabajo los asesores no tengan teléfonos celulares, USB, ni equipos portátiles de reproducción de música, ni almacenamiento de información, juegos y demás elementos ajenos a la operación, que generen distracción al asesor y riesgo de fuga de información, así como cualquier elemento que contamine la comunicación. En el caso de presentarse trabajo en casa es responsabilidad del EL CONTRATISTA adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la política de confidencialidad de la información.
6. EL CONTRATISTA acepta y se adhiere 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 www.etb.com.co en la zona de contratación.
7. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de designar los recursos requeridos para incluir procesos y operaciones complementarias, relacionadas con el objeto del contrato (de acuerdo con la evolución del negocio mismo de ETB), con el total cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidas en el presente documento y los demás relacionados.

8. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de entregar en los periodos y momentos que defina ETB para cada Operación del Centro de Contacto de ETB o los entes que ETB defina, informes cuantitativos y cualitativos de orden Administrativo, Operativo, de Gestión, de Calidad, de Formación, de Facturación, de Experiencia del Cliente y del orden Gerencial (por operación, por producto, servicio, asesor o como lo defina ETB) los cuales generen un completo y continuo conocimiento de la gestión y seguimiento de la operación por parte del EL CONTRATISTA.
9. EL CONTRATISTA debe gestionar la solución de todos los contactos de retención y recuperación, entendido como contactos solucionados la entrega de información correcta, orientación adecuada, direccionamiento correcto, diagnóstico correcto del problema, entrega de solución acorde con los procesos de ETB, adecuado registro en las plataformas de ETB, ofertamiento comercial y escalamiento correcto en caso de requerirse, los cuales no generen una recurrencia del cliente ni su insatisfacción.
10. EL CONTRATISTA debe contar con la infraestructura física y tecnológica necesaria para gestionar de manera eficiente el servicio del Centro de Contacto y debe garantizar la funcionalidad de la misma, de tal manera que se ofrezca un servicio eficiente, oportuno y de calidad.
11. Si EL CONTRATISTA atiende servicios de las mismas características para otros clientes que sean competencia directa de ETB, debe garantizar la completa independencia física, tecnológica y humana, acatando los principios de confidencialidad de la información. En este caso para los Grupos 1 y 2, ETB no aceptará ni el traslado ni la promoción de colaboradores desde o hacia las campañas de otros clientes, excepto en los casos en que la operación del otro cliente se esté terminando en su totalidad; En todos los casos, ETB no aceptará ni el traslado ni la promoción de colaboradores desde las campañas del otro proveedor cuando sean personas con resultados bajos a nivel de indicadores o con antecedentes de mala calidad o fraude.
12. EL CONTRATISTA será el responsable de la contratación de su personal y asumirá la contratación y administración del personal necesario para la gestión de las operaciones de ETB, de tal manera que ETB no asuma ningún vínculo laboral con el personal contratado por EL CONTRATISTA.
13. EL CONTRATISTA debe garantizar que se hace responsable del mantenimiento de la calidad, el cumplimiento de los niveles de servicio e indicadores de las operaciones, garantizando el número de personal requerido y áreas de apoyo necesarias para la ejecución del contrato por cada una de las operaciones del Centro de Contacto mediante políticas de sustitución de personal adecuadas.
14. EL CONTRATISTA debe garantizar que todo el personal dispuesto para la prestación del servicio tendrá contratación directa con el CONTRATISTA. ETB no acepta contratación por cooperativas de trabajo asociado.

15. EL CONTRATISTA debe dar cumplimiento a cabalidad con el perfil requerido para la Operación y que el personal contratado sea el que presente los niveles mínimos de cumplimiento en formación, experiencia, competencias y habilidades con el fin de lograr un equipo de trabajo que conozca y afiance sus valores de acuerdo al sentido misional y los objetivos corporativos de ETB.
16. Durante la ejecución del contrato y previo al visto bueno del ordenador del gasto, ETB podrá solicitar nuevos perfiles o modificar los inicialmente establecidos si la operación así lo requiere, EL CONTRATISTA debe garantizar el cumplimiento de los nuevos perfiles. El tiempo será definido en común acuerdo, teniendo en cuenta la dimensión de los cambios solicitados.
17. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad para cada una de las operaciones del Centro de Contacto de asumir el dimensionamiento de los recursos de personal, tecnológicos y todos aquellos a que haya lugar para la prestación del servicio.
18. EL CONTRATISTA se obliga a implementar los procesos de formación inicial y continua de los asesores de manera adecuada y rigurosa y con metodologías teórico-prácticas, a fin mantener y mejorar el conocimiento de cada uno de ellos.
19. EL CONTRATISTA debe, como parte del servicio, realizar la capacitación requerida para la prestación del servicio.
20. El CONTRATISTA debe asegurar que la información y contenidos de las capacitaciones, comunicados o novedades llegue al cien por ciento (100%) de las actividades que se definan como población objetivo.
21. EL CONTRATISTA debe garantizar la planeación y coordinación de todo el proceso logístico para la realización de las capacitaciones (se entiende por logística proveer y adecuar salas de conferencia o reuniones, salas de simulación o de ejercicios y prácticas con computadores adaptados con los aplicativos establecidos para la operación y salones de capacitación dotados de todos los elementos requeridos en el presente documento y aquellos que se requieran de manera adicional de acuerdo con la naturaleza de las capacitaciones, como herramientas virtuales para las capacitaciones que se realicen a distancia).
22. EL CONTRATISTA debe ofrecer a ETB, procesos enfocados a garantizar la calidad en el servicio de las operaciones de Centro de Contacto de ETB, bajo un enfoque de calidad de procesos y una estructura de personal suficiente de cara a ejecutar dichos procesos.
23. EL CONTRATISTA se compromete a la implementación de mecanismos de mejora continua que garanticen el crecimiento y fortalecimiento del servicio prestado.
24. EL CONTRATISTA debe ofrecer la implementación de las operaciones de ETB, basados en las mejores prácticas consideradas en las Normas COPC (última versión) y sus enfoques; entre ellos:

- a. Liderazgo y planeamiento: Definición de la dirección, desarrollo de planes de negocio.
 - b. Procesos: Gestión de cambios, procesos, procedimientos, metodologías, acciones correctivas y mejora sostenida, monitoreo de transacciones, pronósticos, planificación y programación de personal, cumplimiento, tecnología y gestión de piso.
 - c. Recursos humanos: Definición del puesto de trabajo, reclutamiento y contratación, formación y desarrollo, verificación de habilidades y conocimientos, gestión del desempeño del personal, rotación y ausentismo del personal.
 - d. Resultados: satisfacción de clientes y usuario final, Desempeño del servicio, calidad, costos, eficiencia y efectividad en la retención y recuperación de clientes.
 - e. Definición de objetivos, Revisión de resultados de negocio
25. EL CONTRATISTA debe garantizar la aplicación de las políticas, procesos y procedimientos de ETB en la gestión de las operaciones de Centro de Contacto, realizando a su vez las observaciones y ajustes necesarios en las mencionadas operaciones, aplicando adicionalmente las buenas prácticas internacionales de las operaciones del Centro de Contacto, sin que su aplicación redunde en la no ejecución de las políticas, procesos y procedimientos requeridos por ETB.
26. EL CONTRATISTA deberá garantizar cumplimiento a cabalidad respecto a las políticas de uso y seguridad de los usuarios, de tal manera que cada persona tenga su usuario independiente y sea personal e intransferible. Así mismo, EL CONTRATISTA debe contar con un proceso de creación y eliminación que se ejecute diariamente. Al presentarse una baja en la operación EL CONTRATISTA debe reportar a ETB de forma inmediata la desvinculación, con el fin de cancelar dichos permisos.
27. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de cumplir con los ANS e indicadores para la Operación que se encuentran en el Anexo Indicadores y acepta los descuentos establecidos por este concepto.
28. EL CONTRATISTA deberá asegurar la grabación y administración de llamadas grabadas de cada operación, de acuerdo con lo establecidos en los RFP.
29. En relación con el servicio, el futuro CONTRATISTA deberá asumir el costo total de las sanciones que las autoridades administrativas, judiciales o entes de control que impongan a ETB, en el evento en que se demuestre que el incumplimiento es de su exclusiva responsabilidad, para lo cual ETB queda autorizado a deducir este valor de las sumas a su favor o aplicarlos en la respectiva facturación mensual. Así mismo, el futuro CONTRATISTA está obligado a responder por daños y perjuicios causados a ETB, al cliente o a terceros con ocasión del incumplimiento de las

obligaciones a su cargo, obligándose a exonerarla de cualquier reclamación judicial, extrajudicial o administrativa que se presente en su contra. En caso de presentarse reclamación o litigio contra ETB por causa de tales daños, el CONTRATISTA está obligado a concurrir en su defensa y pagará al reclamante la suma que se le adeudare, y el CONTRATISTA deberá reembolsar directamente a ETB los valores que por este concepto se vea obligado a cancelar. Esta obligación de responsabilidad a cargo del CONTRATISTA se refiere a las obligaciones que dentro de la ejecución del contrato fueron entregadas a éste para su ejecución, permaneciendo vigente en el tiempo dicha obligación incluso luego de terminado el contrato, siempre que las autoridades competentes impongan la sanción correspondiente.

30. Si como resultado de errores operativos y/o acciones fraudulentas se genera una afectación económica a ETB, proveniente de una multa de entes de control, o en general una afectación económica de cualquier naturaleza, en todos los casos EL CONTRATISTA debe responder directamente a ETB y el pago debe ser inmediato. De forma adicional, el personal de EL CONTRATISTA involucrado en acciones fraudulentas y/o indebidas deberá ser retirado de cualquier operación de ETB. Así mismo, no se podrán incorporar a las campañas de ETB personal que se ha relacionado con actividades fraudulentas y/o indebidas en otras campañas ajenas a ETB.

31. EL CONTRATISTA entregará a ETB los soportes de pago de obligaciones a sistema general de seguridad social y seguridad en el trabajo mensuales como requisito para el pago.

32. EL CONTRATISTA debe garantizar que todo el personal que opera de manera definitiva, temporal o de apoyo en las campañas de ETB firme compromisos de confidencialidad en los mismos términos del compromiso de confidencialidad suscrito por el CONTRATISTA.

33. EL CONTRATISTA será plenamente responsable por todos los errores identificados en la operación generados por las inconsistencias en los procedimientos imputables a EL CONTRATISTA, por este motivo deberá responder económicamente a ETB, de la forma planteada en el RFP, por todos los ajustes mal aplicados, visitas enviadas a terreno no procedentes, reclamaciones y los demás que se presenten; los cuales le hayan generado sobrecostos a ETB o insatisfacción en los clientes de ETB.

34. EL CONTRATISTA deberá realizar a su costo llamadas a los clientes a los que no se les ha cerrado proceso de retención o recuperación, presentan fallas de información o proceso, con el fin de realizar el cierre de ciclo, por causas imputables a EL CONTRATISTA.

35. EL CONTRATISTA deberá solucionar los errores cometidos por su personal en un plazo máximo de 24 horas calendario contadas a partir del momento que se detecte. Así mismo, debe dar respuesta y solución en un tiempo máximo de 24 horas calendario a los archivos remitidos por ETB con inconsistencias encontradas.
36. EL CONTRATISTA acepta que la NO entrega a ETB de la información cierta y fidedigna sobre la prestación del servicio o cualquier intento de fraude dará derecho a ETB para aplicar las cláusulas de terminación anticipada del contrato y sanciones penales.
37. EL CONTRATISTA se obliga a acatar los criterios definidos como descuentos en los Anexos Técnicos.
38. Si el servicio se debe prestar en las instalaciones del cliente final de ETB, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las normas y políticas establecidas por dicho cliente (horario, normas de comportamiento, uso de elementos de seguridad, entre otros).
39. EL CONTRATISTA deberá gestionar y ejecutar sus obligaciones contractuales con la debida diligencia y en el evento de evidenciar cualquier vacío en las políticas, procesos o procedimientos de ETB, informarlos para subsanarlos, mitigando los riesgos derivados de la operación.
40. **Servicios adicionales.** En el evento en que se requiera algún servicio o elemento que no esté relacionado en el Anexo Financiero, que sea necesario para las labores objeto del contrato y que no modifique el objeto del mismo; previo a la ejecución:
 - iv) **ETB** solicitará por escrito una cotización ajustada a precios de mercado o notificará modelo de pago propuesto.
 - v) EL CONTRATISTA se obliga a entregar la oferta o respuesta máximo dentro de los 3 días calendario siguientes o en el tiempo que lo requiera ETB.
 - vi) ETB representada por el Área de Abastecimiento o las que haga sus veces verificará y negociará con EL CONTRATISTA la oferta final deberá ser validada por el facultado para contratar y formalizada de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de ETB.
41. EL CONTRATISTA debe atender llamadas o contactos Inbound de clientes de ETB a nivel local y nacional, así como contactos digitales mediante servicios como IVR, IVR Interactivo, Agente Virtual, Call Bot, Voice Bot, chat, Chat Bot, WhatsApp, WhatsApp Bot, Landing, SMS, SMS Doble Vía, correo electrónico, video llamada entre otros.
42. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de manejar **integralmente** las operaciones de Centro de Contacto que se indican a continuación, en las

condiciones que se relacionan en los documentos o capítulos correspondientes a cada una de las operaciones, en este documento y en los anexos:

- **Inbound:** Solicitudes de retención o cualquier otro medio que la compañía o la regulación requiera.
- **Outbound:** Campañas de Recuperación a clientes que no aceptaron el ofrecimiento de retención en los pasos anteriores.

43. EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad de la información suministrada a los clientes que se comunican con la operación del Centro de Contacto, así mismo el correcto registro de la información de cada una de las transacciones en las aplicaciones de ETB y en la herramienta de tipificación de llamadas y contactos digitales de EL CONTRATISTA, bajo las políticas establecidas por ETB.
44. EL CONTRATISTA debe abstenerse de colocar, sin establecer mecanismos claros de control, indicadores individuales a los asesores o concursos que puedan motivar el cuelgue de llamadas o una mala atención al cliente, como son retiros mes por asesor, AHT máximo, entre otros.
45. EL CONTRATISTA debe implementar un proceso que le identificar diariamente que asesores realizaron cuelgue de llamadas el día inmediatamente anterior. EL CONTRATISTA debe implementar un esquema de retroalimentación y plan de acción para el asesor con el objetivo que se corrija esta situación, de ser reiterativo el CONTRATISTA debe garantizar a ETB el retiro inmediato de la Operación de la persona identificada.
46. EL CONTRATISTA debe ofrecer y poner a disposición de ETB una plataforma o solución telefónica de última generación que soporte soluciones de comunicaciones unificadas y Centro de Contactos, la cual debe tener la capacidad, los recursos físicos y humanos que soporten la operación.
47. EL CONTRATISTA se obliga a utilizar de acuerdo con los procesos establecidos por ETB, la herramienta para gestión y tipificación de todas las interacciones.
48. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad técnica de mostrar en línea 7 * 24 a ETB los movimientos e indicadores de la operación de call, los cuales generen un completo y continuo conocimiento y control de la operación, así como la visualización de la información consolidada.
49. EL CONTRATISTA debe garantizar que en la operación de Centro de Contacto se registre correctamente la totalidad de las interacciones con los clientes en la herramienta de gestión de la Compañía. El 100% de las interacciones deben ser registradas en el sistema front de ETB. Así mismo, EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad del registro de las interacciones de los clientes en el sistema front de ETB, de tal manera que dicho registro contemple toda la información del cliente, las razones de contacto, las observaciones de los requerimientos y la gestión realizada lo cual será medido en el proceso de calidad.
50. EL CONTRATISTA debe cumplir con las metas que ETB señale de manera mensual y con la productividad esperada. El plazo máximo para que EL CONTRATISTA cumpla con las metas definidas es tres (3) meses consecutivos contados a partir de la suscripción del contrato; el incumplimiento de las metas posterior a este plazo

será causal de revisión para multas, penalización o la terminación del contrato por parte de ETB si no se encuentra justificación para ello.

51. EL CONTRATISTA deberá disponer de un proceso que le permita el reclutamiento y selección de personal de forma ágil de acuerdo con las necesidades del servicio. Por lo anterior, deberá contar con una base de datos de candidatos suficiente y permanente que previamente han sido capacitados en habilidades comerciales y parámetros de servicio, con el objetivo de agilizar el proceso de contratación por temas que afectan la operación (por ausentismo, rotación, imprevistos y ampliación de puestos) y en el momento requerido por ETB; así mismo, EL CONTRATISTA deberá incluir dentro de su proceso de selección evaluaciones y pruebas técnicas que permitan medir la orientación comercial y de servicio al cliente.
52. EL CONTRATISTA debe contratar a los asesores cuando estos hayan pasado su proceso de capacitación inicial y hayan cumplido los indicadores de certificación.
53. Para efectos de los cálculos de las tarifas, de acuerdo con cada modalidad de contratación, EL CONTRATISTA debe garantizar la contratación de los Asesores y Supervisores para la operación de Centro de Contacto, con una estructura salarial compuesta por un fijo y un variable.
54. EL CONTRATISTA deberá implementar y mantener permanentemente y sin interrupción, planes de incentivos que permitan aumentar los niveles de productividad comercial, dirigidos exclusivamente a reconocer, en dinero o en especie, los desempeños que superen las metas establecidas. EL CONTRATISTA acepta que los planes de incentivos no son constitutivos de salario, según lo establecido en el Artículo 128 del Código Sustantivo del Trabajo, por lo que no se generará para estos gastos ningún efecto de factor prestacional.
55. EL CONTRATISTA deberá compartir el incentivo en un porcentaje; se sugiere un 30% con sus analistas y estructura. Dichos planes deberán ser medibles a través de efectividades de retención o recuperación, así como productividades por cada producto y demás indicadores legales.
56. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de tener a disposición para la operación de Centro de Contacto, un plan detallado de contingencias de personal (backup), considerando asesores, validadores, supervisores, formadores y monitores de calidad, de tal forma que se garantice que la operación mantenga la cantidad de personas requeridas en cada uno de los cargos y servicios, de cara a garantizar el cumplimiento integral de los requerimientos operativos, de indicadores y en general todos los requerimientos de la operación de Centro de Contacto.
57. EL CONTRATISTA debe diseñar, coordinar e implementar para la operación de Centro de Contacto, programas formativos al interior de la operación que garanticen

una cultura de conocimiento permanente y de desarrollo, medible y verificable, que maximicen las habilidades requeridas y necesarias para cada perfil según el cargo, buscando la integralidad en el manejo y dominio de los procesos y productos de la operación de Centro de Contacto.

58. EL CONTRATISTA debe asumir bajo su costo las capacitaciones tanto del personal nuevo (incluso traslados horizontales) como externo, considerando que como prestador del servicio es su obligación capacitar de manera permanente a todo el personal. El grupo de formadores de EL CONTRATISTA deberá mantener manuales e información actualizada de los entrenamientos ejecutados para los servicios de ETB, así como todo aquel soporte físico o digital que evidencie la ejecución de estos y la participación del personal en las formaciones.
59. EL CONTRATISTA debe poner a disposición de la operación de ETB una herramienta o sistema virtual de capacitación que sirva, adicionalmente como sistema de administración y control del conocimiento (base centralizada de conocimiento).
60. EL CONTRATISTA debe contar con un área y personal especializado en el aseguramiento (monitoreo transaccional) de la calidad de la operación de Centro de Contacto, para todos los servicios de ventas descritos en los términos privados.
61. EL CONTRATISTA debe garantizar que el monitoreo de Voz y Datos sea posible realizarlo a cualquier asesor y validador y hacia cualquier puesto de trabajo de la operación.
62. EL CONTRATISTA deberá asegurar la grabación de llamadas y/o transacciones asociadas al proceso de Validación y/o legalización de retenciones o recuperaciones realizadas.
63. EL CONTRATISTA debe garantizar que los Supervisores, Formadores, Monitores y Jefes de Operación de la operación de Centro de Contacto deben ser exclusivos de la operación de ETB.
64. EL CONTRATISTA debe garantizar disponer de la existencia de una herramienta con acceso web que permita hacer seguimiento de los indicadores de las operaciones de Centro de Contacto, tanto al personal encargado desde ETB de realizar la supervisión y seguimiento a las operaciones como al personal de EL CONTRATISTA.
65. EL CONTRATISTA debe contar con un software especializado de dimensionamiento, que permita pronosticar los recursos de personal para la correcta prestación del servicio del Centro de Contacto, de acuerdo con los históricos de tráfico, bases de datos, contactos y novedades programadas.
66. EL CONTRATISTA debe garantizar a ETB una disponibilidad del servicio mínima del 99,7% mensual para cada uno de los sistemas que conforman la plataforma tecnológica y que han sido expuestos en este documento en la operación de Centro de Contacto. EL CONTRATISTA debe contar con soporte técnico 7x24x365 días.

67. EL CONTRATISTA debe garantizar y describir planes de continuidad del negocio para eventos de fuerza mayor como terremotos, asonadas entre otros. EL CONTRATISTA debe indicar en su propuesta un plan detallado de contingencia para la operación de Centro de Contacto a nivel de infraestructura física, hardware, software, aplicaciones, plataforma, fluido eléctrico (planta eléctrica y UPS), logística administrativa y operativa, elementos informáticos y de telecomunicaciones, redes (LAN y WAN), ACD, personal operativo y administrativo, seguridad y sedes alternas.

68. EL CONTRATISTA deberá garantizar que la información obtenida en las campañas virtuales que se realicen a los clientes retenidos y no retenidos se almacene y registre su iteración en los sistemas que ETB disponga para tal fin.

69. EL CONTRATISTA deberá seguir los lineamientos entregados por ETB para la estructuración de campañas virtuales.

70. EL CONTRATISTA acordara con ETB la estructuración de los informes, análisis y estudios de los contactos gestionados para determinar mejoras en los perfiles de clientes que permitan una retroalimentación efectiva del proceso.

71. EL CONTRATISTA garantizara el licenciamiento de las herramientas utilizadas en las campañas virtuales.

3.5 CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

El CONTRATISTA debe asumir el costo total de las sanciones impuestas por autoridad administrativa o judicial competente, en especial, por la Superintendencia de Industria y Comercio, por silencios administrativos, positivos y/o traslados de responsabilidad provenientes de entidades administrativas o judiciales por causas imputables al CONTRATISTA.

- 1) En caso de que ETB sea sujeto de una sanción por parte de autoridad administrativa o judicial competente, en especial, por la Superintendencia de Industria y Comercio, con ocasión de la ejecución del presente contrato, se procederá de la siguiente manera:
 - a. ETB ejercerá por su cuenta la debida defensa técnica y jurídica, ante las autoridades competentes.
 - b. ETB notificará al CONTRATISTA dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del pliego de cargos o su equivalente ordenado por parte de los Entes de Control, Autoridad Administrativa o judicial competente, para que se pronuncie y presente los soportes y pruebas correspondientes tendientes a la defensa de sus actuaciones.

- c. El CONTRATISTA deberá responder dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a dicha notificación.
 - d. Así mismo, ETB notificará al CONTRATISTA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la sanción sujeta a recurso de reposición ordenada por parte de los Entes de Control, Autoridad Administrativa o judicial, para que se pronuncie y presente los soportes y pruebas correspondientes tendientes a la defensa de sus actuaciones evitando que la sanción quede en firme. El CONTRATISTA deberá responder dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a dicha notificación.
- 2) Si ninguna de las partes acepta por escrito su responsabilidad en los hechos generadores de la multa o sanción, una vez esté definida mediante acto administrativo debidamente ejecutoriada y en firme, ya sea en sede administrativa o judicial según el caso, se procederá a someter la controversia a la decisión de un amigable componedor, el cual se desarrollará con base en las siguientes reglas:
- a. El amigable componedor será designado entre las partes de común acuerdo, y en caso contrario, será designado por la Cámara de Comercio de Bogotá de las listas de abogados inscritos para tal efecto.
 - b. La organización y desarrollo del trámite de amigable composición se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.
 - c. La decisión adoptada por el amigable componedor tendrá los mismos efectos que una transacción entre las partes.
- 3) En cualquier caso, ETB podrá iniciar las gestiones tendientes al cobro y si existen saldos pendientes de pago podrá descontarlos de dichas sumas. De no ser posible el descuento total o parcial, ETB emitirá cuenta de cobro y el CONTRATISTA deberá consignar el valor o el saldo no descontado en la cuenta que ETB le indique y dentro del plazo que se señale para tal fin. Se entiende dada la renuncia expresa por el CONTRATISTA a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

El CONTRATISTA deberá implementar un proceso que garantice el cumplimiento a las acciones administrativas que el ente de control emita posterior a la terminación del contrato con el CONTRATISTA anterior.

FIN DE LOS TERMINOS DE REFERENCIA