



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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACION PUBLICA No. 7200000070

OBJETO

Contratar una solución de doble factor de autenticación para herramientas de transacciones bancarias de ETB lo que incluye licenciamiento de uso de software y soporte de segundo nivel

BOGOTÁ D.C, JUNIO 2022



CAPITULO I – CONDICIONES JURIDICAS

1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante ETB, está interesada en contratar una solución de doble factor de autenticación para herramientas de transacciones bancarias de ETB, que incluye licenciamiento de uso de software y soporte de segundo nivel.

1.1.1. ALCANCE

El alcance está contenido en el capítulo técnico 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 regirá por las disposiciones del Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página www.etb.com, por los Códigos Civil y de Comercio, las Políticas Financieras Generales de Contratación de ETB, 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. AUTO REGISTRO DE PROVEEDORES EN SAP ARIBA

Como requisito para presentar oferta en el presente proceso, el interesado deberá realizar el auto registro en ARIBA NETWORK a través de la página web de ETB en el siguiente link <http://etb.sourcing.ariba.com/ad/selfRegistration>, el cual será revisado y aprobado por ETB.

En los casos en que el usuario competente del oferente tenga perfil en Ariba Network, al contar con usuario en otras empresas que cuentan con la herramienta SAP ARIBA, únicamente deberá hacer el proceso de auto registro e “iniciar sesión” cuando la herramienta en el proceso de auto registro lo solicite, en vez de “suscribirse”.

Para el caso en que el interesado opte por presentar oferta en unión temporal, consorcio u otras, se debe tener en cuenta que el auto registro debe hacerse de forma individual por cada uno de los asociados y adicionalmente a nombre de la asociación, con el fin de que la oferta sea presentada a través de la herramienta SAP ARIBA con el registro que identifica a la unión temporal o al consorcio.

En este sentido, será el representante legal o usuario autorizado de la persona jurídica según lo que indique el certificado de existencia y representación legal, o el oferente plural según el documento de conformación, o la persona natural, quien hasta con un (1) día hábil de anterioridad a la fecha establecida en el cronograma del proceso para la presentación de la manifestación de interés, debe realizar el auto registro en el link antes mencionado, con el fin de que ETB efectúe la revisión del auto registro y le remita el link que le permitirá continuar con el proceso de registro.



1.4. MANIFESTACION DE INTERES

El (los) interesado (s) en participar en el presente proceso de selección, deberán diligenciar y entregar la comunicación de manifestación de interés anexa a los presentes términos de referencia, para ser incorporados en el evento en la plataforma SAP ARIBA, con el fin de crear el usuario y facilitar el acceso para el desarrollo de todo el proceso. Para tal efecto, deberá remitir dicha comunicación a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS443896238+hdm9@ansmtp.ariba.com

Dicha manifestación, será exigida de forma individual para los oferentes plurales que conformen su oferta en unión temporal, consorcio u otras.

Si el oferente individual o plural no realiza la manifestación de interés conforme lo aquí dispuesto, no podrá presentar oferta en el presente proceso.

1.5. REGISTRO DE PROVEEDORES EN SAP ARIBA

Una vez aprobada la solicitud de auto registro, el interesado tendrá plazo para realizar el registro completo y formulario SARLAFT en la herramienta SAP ARIBA, con suficiente antelación a la fecha de presentación de ofertas establecida en el cronograma del presente proceso, en aras de lograr el cargue adecuado y oportuno de la documentación que compone su oferta, así como realizar el proceso de homologación de proveedores, según aplique, de acuerdo con la política financiera de ETB publicada en la página www.etb.com.

Para el caso en que el interesado opte por presentar oferta en unión temporal, consorcio u otras, se debe tener en cuenta que el registro completo debe hacerse de forma individual por cada uno de los asociados y adicionalmente a nombre de la asociación, con el fin de que la oferta sea presentada a través de la herramienta SAP ARIBA con el registro que identifique a la unión temporal o al consorcio.

1.6. COMUNICACIONES Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA SAP ARIBA.

En armonía con el propósito global de transformación digital, ETB en el marco de sus proyectos estratégicos adoptó la decisión de implementar la solución transaccional SAP ARIBA, con miras a lograr una contratación en línea con celeridad, transparencia, seguridad y oportunidad que le permitirá apalancarse en la optimización y eficiencia de sus procesos de contratación.

Bajo este entendido, el presente proceso de contratación se desarrollará a través de la herramienta SAP ARIBA. Por consiguiente y sólo como referencia, a continuación se detallan algunas definiciones de común utilización en la plataforma:

SAP ARIBA	Plataforma transaccional que permite a ETB adelantar sus procesos de contratación, así como el relacionamiento con sus proveedores de forma colaborativa y totalmente en línea.
------------------	---

Evento	Campo creado en la herramienta SAP ARIBA, mediante el cual ETB recibe las ofertas y contra ofertas de los interesados en participar en el proceso de contratación que se esté adelantando.
Mensajes de Evento	Bandeja de registro y envío de mensajes relacionados al proceso de contratación que se adelanta por medio de la plataforma SAP ARIBA.
Oferta o Propuesta	Mensaje de datos recibido por ETB para el presente proceso de selección por medio de la plataforma SAP ARIBA que contiene los ofrecimientos de un proveedor inscrito en el registro de proveedores de ETB.

Por lo anterior, todas las comunicaciones relacionadas con el presente proceso deberán presentarse dentro de los plazos descritos en el cronograma, a través de la plataforma SAP ARIBA, por escrito a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS443896238+hdm9@ansmtp.ariba.com y mediante la bandeja denominada mensajes de evento del proceso correspondiente con el siguiente contenido:

- El número del proceso.
- Identificación de los anexos presentados con la comunicación (si aplica).

En consecuencia, el único canal oficial para las comunicaciones es la plataforma SAP ARIBA.

Entre otros actos derivados del desarrollo del proceso de selección, se podrán ubicar los siguientes en la información que reposa en la herramienta:

- Creación del evento acompañado de los términos de referencia, del cual hacen parte integral los anexos;
- Las preguntas formuladas y respuestas emitidas;
- Las adendas que modifiquen los términos de referencia;
- El resultado de la adjudicación, de acuerdo con los factores de ponderación definidos y;
- La minuta para suscribir por las partes.

En relación con la validez jurídica de las comunicaciones y actos realizados a través de la plataforma SAP ARIBA, la Ley 527 de 1999 regula cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. En consecuencia, las comunicaciones y documentos incluida la oferta y sus anexos, enviados a través de la plataforma SAP ARIBA tienen plena validez, en tanto gozan de las atribuciones que la Ley 527 de 1999 le reconoció a los mensajes de datos.

La dinámica de la herramienta SAP ARIBA, exige que tanto ETB como el proveedor de bienes o servicios interesado en contratar con ETB se registre y configure una contraseña personal e intransferible, de manera tal que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y su aprobación frente a la información contractual que se encuentre en la plataforma.

1.7. PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB www.etb.com

- a) Los términos de referencia, del cual hacen parte integral los anexos
- b) Las respuestas a las preguntas recibidas;
- c) Las adendas que modifiquen los términos de referencia;
- d) El nombre del adjudicatario.

1.8. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTUACIÓN	FECHA
Publicación términos de referencia	9 de junio de 2022
Solicitud de aclaraciones o modificaciones a los términos de referencia (3 días)	Hasta el 14 de junio de 2022
Respuestas a las aclaraciones formuladas (3 días)	Hasta el 17 de junio de 2022
Entrega comunicación de manifestación de interés (2 días)	Hasta el 22 de junio de 2022
Fecha y hora para presentación de ofertas (3 días)	28 de junio de 2022 hasta las 14 horas
Evaluación de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB (5 días)	Hasta el 6 de julio de 2022
Negociación (7 días)	Hasta el 15 de julio de 2022
Adjudicación (5 días)	Hasta el 25 de julio de 2022
Elaboración del contrato (4 días)	Hasta el 29 de julio de 2022
Suscripción del contrato (3 días)	Hasta el 3 de agosto de 2022

1.9. 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.

1.10. DISPOSICIONES GENERALES

- a) No se acepta la presentación de ofertas parciales;
- b) Los presentes términos de referencia no tienen valor y no constituyen oferta mercantil;
- c) La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse



suministrado con anterioridad a esta invitación.

1.11. ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los interesados podrán solicitar aclaraciones o solicitud de modificaciones a los términos de referencia, mediante el mensaje de eventos de la plataforma SAP ARIBA o a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS443896238+hdm9@ansmtp.ariba.com

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.

1.12. 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. 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 o persona jurídica u oferente plural debidamente facultado, según el caso, debe incorporar los datos solicitados en el **Anexo No. 1 “Carta de presentación de la oferta”** del presente capítulo y suscribirlo, sin que pueda ser modificado.

- a) La oferta deberá ser presentada en idioma castellano, con excepción de los manuales técnicos

que se aceptan en inglés.

- b) El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB.
- c) 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.

1.14. RESUMEN DE DOCUMENTOS JURÍDICOS QUE DEBEN APORTARSE CON LA OFERTA

- a) Anexo No. 1: Carta de presentación de oferta;
- b) Anexo No. 2: Manifestación de Interés
- c) Documentos que acrediten la existencia y representación legal;
- d) Autorizaciones de órgano social competente (actas de junta directiva, asamblea de socios, entre otros) cuando aplique;
- e) Poderes autenticados en Notaría Pública para oferente nacional y autenticados, consularizados o apostillados, cuando se trate de documentos expedidos en el exterior; cuando aplique.
- f) Certificación de revisor fiscal cuando a ello hubiere lugar junto con copia de su tarjeta profesional, fotocopia de documento de identidad y certificado no mayor a 3 meses de la Junta Central de Contadores, o expedida por el representante legal, donde conste el cumplimiento de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y sistema general de seguridad en el trabajo SG-SST conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, aplicable para empresas nacionales o sucursales de sociedades extranjeras establecidas en Colombia.
- g) Póliza de seriedad de oferta o garantía bancaria;
- h) Recibo de pago total o certificación de pago de la póliza;
- i) Condiciones del contrato de seguro de la póliza de seriedad de oferta (clausulado);
- j) Documento de conformación de asociación (unión temporal, o consorcio), cuando aplique.

Lo anterior, con observancia de cada uno de los requisitos exigidos en el presente capítulo.

1.15. 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 nombre y representación de la sociedad oferente y para comprometerla en la presentación de la oferta, la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

PARÁGRAFO: 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.

1.16. 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) La sociedad colombiana debe aportar el certificado de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición 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) La 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 emitido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición 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) La 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.

Los poderes otorgados en Colombia deberán estar autenticados ante Notaria Pública y los expedidos en el extranjero deberán presentarse en idioma original, apostillados o legalizados y traducidos oficialmente al castellano, conforme lo dispuesto en la Resolución 1959 de 2020 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

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 para 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.

PARÁGRAFO PRIMERO: El o los miembros o integrantes extranjeros de una unión temporal o consorcio deberán establecer sucursal en Colombia.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Todos los documentos expedidos en el exterior deberán cumplir con cada uno de los requisitos legales relacionados con el apostille (Convención de la Haya 1961) o legalización según aplique, y ser traducidos al castellano por un traductor oficial, esto es que tenga licencia para desempeñarse como traductor e intérprete oficial. Estos requisitos son exigidos para que surtan efectos legales de 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 1959 de 2020 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Los documentos apostillados o legalizados, deberán ser remitidos por parte el oferente dentro de la etapa de evaluación de las ofertas señalada en el cronograma a fin de verificar el cumplimiento de la citada normatividad.

En el evento que los proponentes no alleguen los documentos con el cumplimiento de los requisitos y dentro del plazo de evaluación de oferta establecida en el cronograma, la propuesta será rechazada.

PARÁGRAFO TERCERO: 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.

1.17. 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 de 1993 para Uniones Temporales y Consorcios (esta normatividad no rige para ETB).

1.18. 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 del diez por ciento (10%) del precio de su oferta, antes de IVA. 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 con el valor en dólares y el valor en pesos, según corresponda.
- f) Con la sola constitución de la garantía se entienden amparados los siguientes riesgos, 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. Se deberá ampliar o prorrogar la misma, en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.



- i) La póliza deberá estar firmada por el garante y por el oferente. Si el oferente no cuenta con firma digital, por favor abstenerse de firmar con el fin de no alterar la autenticidad del documento emitido por la aseguradora. En otras palabras, se debe remitir la póliza con el originador del mensaje de datos que corresponde a la compañía de seguros, con el fin de preservar la autenticidad y veracidad del documento.
- j) Se deberá anexar el recibo de pago total de la prima o certificación de pago de las primas respectivas en donde se identifique claramente el número de garantía y certificado.
- 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 bancaria por un valor asegurado del **diez por ciento (10%)** del precio de oferta, antes de IVA. La garantía bancaria 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 con el valor en dólares y el valor en pesos, según corresponda
- e) Modalidad: A primer requerimiento.
- f) La garantía bancaria debe amparar expresamente los siguientes riesgos: **(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) 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: La garantía debe estar constituida y haber realizado el pago total al momento de la presentación de la oferta.
- i) Término de la garantía: Tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de la oferta. Se deberá ampliar la misma en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- j) La garantía deberá estar firmada por el garante.
- k) Se deberá anexar recibo de pago de los derechos del garante o documento que haga sus veces.
- l) El garante (banco) debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.
- m) Debe ser aportado por la entidad bancaria el mecanismo establecido para fortalecer la debida diligencia de acuerdo con la Circular Conjunta 001 de 20 de agosto de 2021.

NOTA: La constitución de la garantía por conducto del convenio marco es realizada por el corredor y aseguradoras que lo conforman. En consecuencia, dicha gestión no es responsabilidad de ETB.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando deba ser requerido algún requisito de la póliza de seriedad de oferta o de la garantía bancaria, ETB a través de los mensajes del evento en la herramienta SAP ARIBA



requerirá al oferente para que aporte lo pertinente dentro de los 2 días hábiles siguientes al envío de la comunicación en tal sentido; si el oferente no da respuesta al requerimiento dentro del plazo establecido, la oferta será rechazada.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando la oferta sea presentada en consorcio o unión temporal, la póliza o garantía bancaria debe ser tomada por todos los integrantes de la asociación, señalando la razón social de cada uno de los integrantes, el NIT y el porcentaje de participación.

PARÁGRAFO TERCERO: Será responsabilidad del proveedor gestionar de manera oportuna la disponibilidad de cupo y la constitución de las garantías contractuales, con una compañía aseguradora o con una entidad bancaria vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.19. 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, deberá presentar certificación expedida por revisor fiscal cuando a ello haya lugar, de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal, en los términos establecidos en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Este requisito será exigido igualmente para la ejecución del contrato. En caso de presentación de oferta conjunta, cada asociado deberá aportar lo pertinente.

1.20. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Se entenderá aceptado por el oferente con la presentación de la oferta un compromiso anticorrupción que hace parte del Anexo Jurídico No. 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.

ETB promueve la actuación transparente de todos los intervinientes en el proceso contractual, conforme a sus políticas cero tolerancia con la corrupción y/o la violación del comportamiento ético. En tal sentido, invita a los oferentes, contratistas y la comunidad en general a comunicarse con la línea ética



6012422555 o al correo ético correo_etico@etb.com.co, si conocen de algún presunto hecho de corrupción o violación o incumplimiento al Código de Ética y Conducta de ETB.

1.21. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y EL DESARROLLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

ETB extiende sus estándares de responsabilidad corporativa y sostenibilidad a sus contratistas, especialmente en materia de:

- Conducta ética.
- Protección de los derechos humanos.
- Buenas prácticas laborales.
- Transparencia, lucha contra la corrupción y el soborno.
- Rendición de cuentas para la construcción de relaciones de confianza con todos los grupos de interés del contratista, quien deberá tenerlos plenamente identificados.
- Protección del medio ambiente.
- Adopción de prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad en la cadena de valor.

Por esta razón, ETB podrá solicitar en cualquier momento al CONTRATISTA aportar la información sobre la incorporación de estándares y herramientas de responsabilidad corporativa y sostenibilidad en la gestión de su empresa. Así mismo, ETB podrá solicitar en cualquier momento al CONTRATISTA su plan de sostenibilidad y responsabilidad corporativa en el marco del desarrollo del contrato.

Adicionalmente, al momento de ser requerido, el CONTRATISTA deberá entregar a ETB información sobre:

- Promoción del respeto de los derechos humanos involucrando a todos sus grupos de Interés.
- Buenas prácticas y cumplimiento de la normatividad laboral vigente en salud ocupacional, seguridad industrial y ergonomía, prohibición del trabajo infantil y la promoción de la diversidad, la equidad y la inclusión laboral, conforme a lo dispuesto en el aparte denominado “Exclusión de la Relación Laboral” de los términos de referencia.
- Cumplimiento de la normatividad ambiental, protección del medio ambiente y respeto a las comunidades que hacen parte de su ámbito de influencia en el desarrollo de su actividad empresarial, conforme a lo dispuesto en el aparte denominado “Gestión Ambiental” de los términos de referencia.
- Su compromiso con la transparencia, ética corporativa y lucha contra la corrupción y el soborno, conforme a lo dispuesto en el Anexo No. 1 “Carta de Presentación de la Oferta” y en el aparte denominado “Compromiso Anticorrupción” de los términos de referencia.
- Toda la información relacionada al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global y su aporte al logro de los objetivos de desarrollo sostenible, los cuales pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

<https://www.pactoglobal-colombia.org/pacto-global-colombia/que-es-pacto-global-colombia.html#10-principios-del-pacto-global>

<https://www.ods.gov.co/es/objetivos>

Por último, el CONTRATISTA estará sujeto a visitas, reuniones o solicitudes de información con el fin de verificar el cumplimiento de las prácticas en RESPONSABILIDAD CORPORATIVA en desarrollo del contrato, por parte del supervisor del contrato o quién ETB designe.

El incumplimiento de cualquiera de las prácticas establecidas en este numeral generará la terminación del contrato por la parte cumplida.

1.22. FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta debe ser presentada de forma electrónica, a través de la plataforma SAP ARIBA hasta la hora fijada en el cronograma del proceso (hora legal colombiana), observando las siguientes reglas:

- a) **Formatos del cuestionario SAP ARIBA:** El oferente deberá diligenciar el formulario dispuesto por ETB tanto para el proceso de selección como para la oferta económica.
- b) Las ofertas presentadas a través de la plataforma SAP ARIBA gozarán de validez y fuerza vinculante para las partes, de conformidad con los Artículos 5, 8, 10, 11, 14 de la Ley 527 de 1999. Para su presentación, las ofertas deben contener lo exigido en cada uno de los eventos establecidos en el proceso de selección.
- c) **Capítulo Jurídico, Capítulo financiero y Capítulo técnico:** La información exigida y correspondiente a cada uno de los capítulos se allegará mediante el cargue de documentos en la plataforma SAP ARIBA. La herramienta SAP ARIBA solo permitirá a ETB tener acceso a la información una vez cumplida la fecha y hora señalada de vencimiento para la recepción de ofertas.
- d) **Oferta Económica:** Deberá ser cargada en la plataforma SAP ARIBA por el proponente. De esta manera, se contará con encriptación de seguridad y la herramienta solo permitirá a ETB tener acceso una vez cumplida la fecha y hora señalada de vencimiento para la recepción de ofertas.
- e) La oferta se deberá cargar y enviar a más tardar el día y hora de vencimiento para la recepción de ofertas, de acuerdo con la información contenida en el cronograma del proceso, debiendo el oferente ser precavido de finalizar el cargue antes de la hora límite señalada.
- f) La oferta deberá ser completa, concisa, clara, concreta, incondicional y deberá estar acompañada de los documentos y demás anexos y formatos descritos en los Términos de referencia del proceso.
- g) ETB dispondrá para los oferentes en algunas preguntas del cuestionario del evento RFP (la denominación de la Invitación en la plataforma) de SAP ARIBA, un documento de referencia, para su diligenciamiento y presentación como respuesta a dicha pregunta, igualmente existirán preguntas cuya respuesta sea un documento particular. Vale aclarar que no se tendrá en cuenta



y no se revisará ningún documento adicional al documento de referencia o al solicitado expresamente en la pregunta.

- h)** Así mismo, para la oferta económica, ETB tampoco tendrá en cuenta ningún documento adicional al cuestionario en la Plataforma SAP ARIBA, y en consecuencia, no será objeto de revisión alguna.
- i)** Una vez vencido el plazo para presentar ofertas, ETB procederá a visualizar la información de las ofertas y dará apertura al (a los) Sobre (s) de las ofertas económicas, este trámite se desarrollará a través de la plataforma SAP ARIBA.
- j)** Para cualquier inquietud relacionada con la herramienta SAP ARIBA dentro del plazo para cargar los documentos, el oferente podrá contactarse a través de los mensajes del evento creado en SAP ARIBA.
- k)** Se acepta la firma digital o escaneada de los documentos de la oferta que sean incluidos en la herramienta SAP ARIBA.
- l)** 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 y en los demás documentos que forman parte de estos.

Indisponibilidad del sistema:

En caso de que en la fecha y hora límite para la presentación de ofertas se presente una indisponibilidad del sistema debidamente confirmada y certificada, se procederá a modificar la fecha de presentación de oferta en el proceso de selección y la nueva fecha será la establecida por ETB mediante publicación de modificación.

El presente aparte no aplica para problemas de acceso locales de cada uno de interesados en participar, únicamente para indisponibilidad general del sistema SAP ARIBA, por lo anterior cada interesado deberá contar y garantizar la conexión estable de internet.

Es pertinente indicar que las soluciones cloud de SAP ARIBA están certificadas para que se puedan utilizar con los siguientes navegadores.

- Apple Safari (64 bits)
- Google Chrome (64 bits)
- Microsoft Edge (32 bits)
- Mozilla Firefox (64 bits)
- Microsoft Internet Explorer (32 bits)

1.23. 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.

1.24. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Durante la etapa de evaluación de la oferta, ETB podrá solicitar al oferente vía mensajes del evento en la herramienta SAP ARIBA las aclaraciones, explicaciones y requerimientos que apliquen 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 mensajes del evento creado en SAP ARIBA.

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, si el oferente no da respuesta dentro del plazo señalado a los requerimientos de ETB, la oferta será rechazada.

1.25. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA

- a) Cuando la Oferta sea presentada a través de canales distintos al evento habilitado para tal fin en la plataforma SAP ARIBA, o cuando se radique en medio físico.
- b) Cuando el oferente haya entregado extemporáneamente la oferta.
- c) 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.
- d) Cuando el oferente no responda a los requerimientos o aporte los documentos dentro del plazo señalado para tal efecto.
- e) Cuando el oferente no se encuentre homologado a más tardar al finalizar la etapa de evaluación de ofertas, aspecto que será verificado por la Gerencia de Abastecimiento.
- f) Cuando el oferente no cuente con el “Cuestionario de Registro y SARLAFT” debidamente aprobado por el equipo de gestión de proveedores a más tardar al finalizar la etapa de evaluación de ofertas, aspecto que será verificado por la Gerencia de Abastecimiento.

- g) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- h) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación.
- i) Por falta de veracidad de la información suministrada por el oferente.
- j) Cuando el objeto social del oferente no resulte adecuado con el objeto a contratar.
- k) Las demás estipuladas en los capítulos técnico y económico, y en el numeral alusivo a negociación, relacionado con el estudio de homologación y de seguridad y/o debida diligencia de los proveedores, socios, apoderados, representantes legales. En dicho estudio se incluyen las inhabilidades e incompatibilidades de ley y listas restrictivas.

1.26. NEGOCIACIÓN

ETB podrá adelantar una etapa de negociación 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 inhabilidades e incompatibilidades, seguridad y/o debida diligencia de los proveedores, socios, apoderados, representantes legales, según aplique, de acuerdo con la política financiera de ETB publicada en la página www.etb.com, con el propósito de obtener ventajas económicas. El mecanismo de negociación será definido por la Gerencia de Abastecimiento de ETB, según el análisis que realice con el fin de propender por adjudicación con precios uniformes.

- a) **Tradicional**, esto es, esto es, solicitando la presentación de contraofertas a través de los eventos que se creen en la herramienta SAP ARIBA.
- b) **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, entendiéndose por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

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

Únicamente podrán asistir a las reuniones de negociación, 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.

Las contraofertas o las posturas no podrán contener precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta o 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.

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

1.27. CRITERIOS DE DESEMPATE

Si finalizada la etapa de negociación económica, se presenta un empate entre dos o más ofertas al efectuar la sumatoria de la ponderación establecida según corresponda, ETB utilizará las reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar el oferente, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 reglamentado por el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1860 de 2021.

Por lo anterior, el oferente deberá presentar junto con la oferta la documentación con la que pretenda acreditar alguno de los criterios de desempate, con el fin de que, en caso de presentarse empate la misma sea revisada de conformidad con las reglas de la citada norma.

Como mecanismo aleatorio de desempate, se utilizarán las siguientes reglas:

- ETB dispondrá de balotas debidamente numeradas.
- La numeración de las balotas iniciará en el número 1 y continuará en orden ascendente.
- El delegado de ETB, en presencia de todos los oferentes que se encuentren empatados en puntos, introducirá las balotas numeradas en una bolsa de color negro.
- El número de balotas introducidas será el doble del número de oferentes empatados en puntos.
- Al momento de la diligencia, los oferentes deberán acreditar la facultad legal para participar.
- La participación para tomar la balota de la bolsa se hará en orden alfabético, teniendo en cuenta la primera letra del primer apellido o de la razón social del oferente, sea éste persona natural, jurídica, consorcio o unión temporal.
- Una vez el oferente tome la balota de la bolsa la tendrá en su poder sin hacer público el número sacado, hasta tanto no hayan tomado la balota todos los participantes.
- Posterior a esto, se hará pública la numeración de las balotas que los oferentes tienen en su poder.
- El empate se resolverá a favor del oferente que haya sacado la balota marcada con el mayor número.
- De todo lo actuado se levantará la respectiva acta, con la firma de todos los participantes.

1.28. ADJUDICACIÓN

De acuerdo con el Manual de Contratación que rige el proceso, ETB podrá abstenerse de adjudicar, caso en el cual realizará publicación de la no adjudicación en la página web y la enviará por los mensajes del evento en la herramienta SAP ARIBA

Si opta por la adjudicación, la misma se realizará al oferente que haya obtenido el mejor puntaje de acuerdo con los criterios de ponderación establecidos en el proceso. El nombre del adjudicatario será publicado en la página web de ETB

1.29. DECLARACIONES

Con la presentación de su propuesta se entiende que la persona natural o jurídica declara bajo la gravedad de juramento lo siguiente:

- 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)** Que no tengo relación en calidad de cónyuge, compañero (a) permanente o pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, con los administradores o trabajadores de ETB del nivel directivo o ejecutivo, ni directa o indirectamente, ni como miembro de consorcio o unión temporal que funge como proponente, ni existen las referidas condiciones de parentesco con alguno de los socios de personas jurídicas con las que se presenta oferta.
- f)** 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.

- g) Que ni la sociedad, ni los socios o accionistas, ni los representantes o administradores tienen relaciones comerciales o de parentesco con empleados de ETB.
- h) Que, de acuerdo con el Manual de Contratación entiende y acepta que no es permitido presentar propuesta o suscribir contratos con las personas naturales o jurídicas cuyos representantes legales o accionistas hayan sido trabajadores de ETB y hayan sido despedidos en cualquier tiempo con justa causa.
- i) 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.

En caso de que el proponente 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.

En caso de que el proponente resulte adjudicatario, las anteriores declaraciones se extienden a la ejecución del contrato.

De otra parte, el oferente deberá identificar para suscribir el contrato si la sociedad, los socios o accionistas, los representantes o administradores tienen relaciones comerciales o de parentesco con empleados de ETB. De presentarse algún posible conflicto de interés ya sea previo a la presentación de oferta o durante la ejecución del contrato, el oferente deberá informar a ETB a la mayor brevedad con el fin de analizar lo que corresponda desde el área competente. El conflicto descrito en este acápite se predica respecto del área o facultado que adelanta el proceso de contratación.

1.30. CONDICIONES CONTRACTUALES

1.30.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato es de 37 meses, de los cuales el primero será para el suministro del licenciamiento y configuración inicial y los 36 meses restantes de servicio y soporte, a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de las garantías contractuales.

1.30.2. 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 a su objeto, y aquellas otras que en su momento pueda impartir su supervisor para su cabal cumplimiento.
- h) Acatar las recomendaciones de la supervisión y/o interventoría según aplique.

1.30.3. OBLIGACIONES GENERALES DE ETB

- a) Pagar el valor del contrato en la forma y oportunidad establecidas.
- b) Suministrar en forma oportuna la información solicitada por el contratista de conformidad con las Términos de Referencia, si aplica.
- c) Resolver las inquietudes presentadas por el contratista.
- d) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que hacen parte integral del mismo.

1.30.4. GARANTÍAS CONTRACTUALES

Será responsabilidad del proveedor gestionar de manera oportuna la disponibilidad de cupo y la constitución de las garantías contractuales, con una compañía aseguradora o con una entidad bancaria vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- a) **CUMPLIMIENTO:** por un valor asegurado del **veinte por ciento (20%)** del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante su plazo de ejecución



y hasta su liquidación.

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

PARÁGRAFO PRIMERO: De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación” emitidas por la Vicepresidencia Financiera de ETB, en atención a la magnitud de sus riesgos, 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, podrán adherirse a las Pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual contratadas por ETB, que cumplen con las **condiciones técnicas particulares**, considerando el siguiente procedimiento:

Cada CONTRATISTA deberá remitir al Área de Seguros de ETB, al correo electrónico acuerdomarco@etb.com.co, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro los documentos que se encuentran relacionados en el numeral 9 de la Política financiera publicada en la página www.etb.com Por disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, la anterior información debe actualizarse anualmente mientras se encuentre vigente la relación contractual entre el CONTRATISTA y ETB y por consiguiente con la aseguradora. 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 de ETB, al correo electrónico acuerdomarco@etb.com.co, 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 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 de ETB reportará el caso, con el fin que ETB pague la prima y a través del supervisor del contrato descuente 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 de este. En caso de no ser posible a compensación debido a las restricciones de la normatividad cambiaria vigente sobre operaciones de obligatoria canalización, el contratista se obliga a transferir a ETB las sumas que correspondan, utilizando los canales previstos para ello.

En el evento en que sea necesario realizar cualquier modificación de la póliza, el Área de Seguros de ETB a través del supervisor del contrato informará el plazo establecido para tal fin. Como caso eventual y excepcional donde el proveedor no pueda cumplir con las **condiciones técnicas particulares** de la póliza, el facultado para contratar deberá justificar y aceptar que las garantías se entreguen sin estas condiciones técnicas.

NOTA: Se aclara que la gestión tanto del corredor como de las aseguradoras que trabajan en el convenio marco no es responsabilidad de ETB.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si el CONTRATISTA opta por constituir las garantías por fuera del acuerdo marco referido en el párrafo anterior, deberá entregar al supervisor del contrato las garantías asociadas al contrato o cualquiera de sus modificaciones [prórroga, adición y/o cualquier otra modificación] dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del respectivo contrato o acuerdo modificatorio.

PARÁGRAFO CUARTO: Las siguientes serán las **condiciones técnicas particulares** que deberá cumplir la **póliza de cumplimiento** que constituya el contratista:

a. Amparar el pago de multas y cláusulas penales.

Procedimiento para hacer efectiva la póliza por el cobro de multas o cláusula penal

- El ASEGURADO deberá comunicar por escrito al CONTRATISTA (AFIANZADO) y a la ASEGURADORA [*] que el AFIANZADO ha incurrido en alguna causal de mora o incumplimiento de las obligaciones contractuales garantizadas en la póliza, con el objetivo de que las partes se pronuncien sobre el asunto. El ASEGURADO podrá proceder al cobro de la multa o la cláusula penal pactada en el contrato, lo cual deberá realizarse a través de comunicación escrita entregada al CONTRATISTA (AFIANZADO) y a LA ASEGURADORA.
 - En el caso de que sea(n) cobrada(s) multas o cláusula penal, el ASEGURADO deberá descontar los valores reclamados de los saldos a favor del CONTRATISTA (AFIANZADO) y en caso de que estos no sean suficientes, podrá solicitar la afectación de la póliza de Cumplimiento.
- b. Restablecimiento de sumas aseguradas previo cobro de prima adicional.**

Según resultado de análisis de viabilidad previa solicitud de la parte interesada y en caso de ser viable el restablecimiento de la suma asegurada se procederá con cobro de prima adicional.

c. Retroactividad hasta 60 días.

Se debe aplicar esta condición, sin carta de no reclamación, pero pago contra entrega.

d. Renovación de cobertura (previa solicitud del cliente) hasta por 30 días.

En caso de no haberse firmado la prórroga del contrato mediante acuerdo modificatorio suscrito



por las partes. La aplicación de esta condición opera solo cuando al momento de la reclamación o siniestro se cuente con dicho documento debidamente firmado.

- e. **Designación de ajustadores de común acuerdo entre el beneficiario y la aseguradora.**
- f. **No exigencia de garantías.**
- g. **Ampliación del aviso de siniestro a treinta (30) días.**

PARÁGRAFO CUARTO: Las siguientes serán las **condiciones técnicas particulares** que deberá cumplir la **póliza de responsabilidad civil extracontractual** que constituya el contratista:

- a. **Designación de ajustadores.**

De común acuerdo entre el Tomador y la Aseguradora.

- b. **No aplicación de cláusula de coexistencia de seguros.**

- c. **Ampliación plazo revocación de la póliza.**

La Aseguradora podrá revocar o no prorrogar la póliza, mediante aviso previo escrito al Tomador de la póliza y a ETB, con un plazo no inferior a cuarenta y cinco (45) días.

- d. **No exigencia de garantías.**

- e. **Retroactividad hasta sesenta (60) días.**

Se incluye esta cláusula, y aplicará sin presentación de la carta de no reclamación, pero pago de la prima contra entrega de la póliza.

- f. **Renovación de cobertura (previa solicitud del cliente).**

Hasta por treinta (30) días en caso de no contar con la prórroga del contrato mediante acuerdo suscrito por las partes. La aplicación de esta condición opera sólo cuando al momento de la reclamación o siniestro se cuente con dicho documento debidamente firmado.

PARÁGRAFO QUINTO: Si el adjudicatario no constituye las garantías contractuales, tal incumplimiento dará lugar a exigir la póliza de seriedad de la oferta y a suscribir el contrato con el segundo oferente.

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

El contratista deberá acreditar el pago de las obligaciones laborales, el cumplimiento de la afiliación y pago de los aportes a 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, mediante certificación expedida por revisor fiscal cuando éste exista, de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal en los términos establecidos en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Adicionalmente, ETB podrá solicitar al contratista entregar al supervisor del contrato, fotocopia o archivo digital de las planillas de pago a las mencionadas entidades del personal vinculado para ejecutar el contrato, inclusive subcontratistas. Igualmente, ETB podrá solicitar al contratista allegar certificación sobre el pago de obligaciones e indemnizaciones respecto del recurso humano que de una u otra manera participa en la prestación del servicio, independiente de la modalidad de su vinculación, inclusive subcontratistas.

La empresa, a través del respectivo supervisor del contrato o del personal que sea delegado para ello, podrá verificar, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de todas las obligaciones laborales del contratista, sin que tal verificación exonere al contratista de la exclusiva responsabilidad que le incumbe, inclusive la idoneidad requerida para ejecutar el servicio por parte del personal del contratista, en los casos que aplique.

El contratista debe cumplir las normas sobre prevención de riesgos laborales aplicables en Colombia y disponer de los medios necesarios en cuanto a la protección y prevención. En consecuencia, deberá velar por la seguridad del personal vinculado, proporcionar y asegurarse de la utilización de los elementos de protección personal adecuados, de conformidad con las normas legales vigentes. Así mismo, 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.

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

El contratista declara que cumple con la normatividad colombiana incluidas aquellas relacionadas con la implementación de un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo y se obliga a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todas sus contrapartes, socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores y que los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione; ii) el monitoreo de las actividades a lo largo de la relación que mantenga con los mismos y; iii) el reporte oportuno a la UIAF y/o a las autoridades competentes de cualquier actividad sospechosa de lavado de activos o el financiamiento de actividades terroristas.

En caso que el contratista no le resulte exigible la implementación de dicho sistema, el contratista, con la presentación de la oferta, declara que mantiene y ejecuta buenas prácticas en sus procesos, dirigidos a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o sus delitos conexos.



El contratista declara que todas las actividades las ejerce dentro de un marco legal y que su patrimonio, los recursos utilizados para la ejecución del contrato que llegare a celebrarse, al igual que sus ingresos son producto de actividades lícitas y no provienen o son fruto de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas en el territorio nacional o en el extranjero.

El contratista declara que, en la ejecución del contrato, no contratará ni tendrá vínculos de ningún tipo con terceros que realicen operaciones o cuyos recursos provengan de actividades ilícitas.

El contratista declara que toda la documentación e información aportada para la presentación de la oferta, celebración y ejecución del contrato, es veraz y exacta y autoriza para que pueda ser confirmada y verificada por ETB por los medios que considere pertinentes.

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.

El contratista, declara que ni el representante legal que presenta la oferta o suscribe el contrato, como la persona natural o jurídica que representa, sus filiales, socios, accionistas directos o indirectos, administradores, clientes, empleados que tienen relación directa con el contrato, revisores fiscales, contratistas y proveedores, sus representantes legales y sus miembros de la Junta Directiva, tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes y no vinculantes de orden nacional e internacional, investigaciones o procesos penales, condenas por delitos dolosos, ni aquellos originados en delitos conexos al de lavado de activos o de la financiación de actividades ilícitas o actos contra la administración pública, incluyendo, pero no limitándose a fraudes en licitaciones, soborno o corrupción y que tomará todas las medidas necesarias para no estarlo, encontrándose ETB facultada para efectuar las verificaciones que considere pertinente en bases de datos o informaciones públicas nacionales o internacionales y para dar por terminada cualquier relación comercial o jurídica si verifica que yo o alguna de las personas mencionadas es incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas de control o vinculantes, tienen investigaciones o procesos o condenas en su contra, o existen informaciones en dichas bases de datos públicas que puedan colocar a ETB frente a un riesgo legal o reputacional. En caso de que la ejecución del contrato demande la presencia de subcontratistas, le aplicarán las mismas disposiciones, cuya declaración corresponde a el contratista, quien es el que ostenta la relación comercial con ETB.



En el evento en que el contratista, tenga conocimiento de alguna de las circunstancias descritas en el literal anterior, se compromete a comunicarlo de inmediato a ETB.

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.

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

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

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

1.30.7. 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.

1.30.8. 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 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:

- Realizar el proceso de inducción, capacitación, y entrenamiento necesario de su personal de conformidad con el objeto del contrato;
- Implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- 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.
- El contratista debe garantizar que todo el personal que preste el servicio cuenta con la afiliación y aportes mensuales a los Sistemas de Salud y Pensiones establecidos en las normas vigentes sobre la materia.
- El CONTRATISTA 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.

- 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.
- El CONTRATISTA no podrá vincular, para la ejecución de los Contratos, a personal bajo ninguna modalidad de vinculación que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes ni bajo la modalidad de contrato de aprendizaje.
- 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.
- 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”.
- 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.
- 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.
- El delegado de El CONTRATISTA para la ejecución del contrato es el encargado de interactuar con ETB S.A. E.S.P. 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.

1.30.9. 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.



1.30.10. 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.

1.30.11. 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.

1.30.12. 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.

1.30.13. HÁBEAS 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. 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”.

1.30.14. 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.

1.30.15. 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 0.5% del **precio del contrato** por cada semana de atraso o proporcional por fracción. Estos descuentos no eximen al contratista del cumplimiento de la obligación principal.

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

le indique el valor o saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuanta de cobro que se curse para tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para su constitución en mora.

1.30.16. 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.

1.30.17. SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será ejercida por la persona 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.

1.30.18. CESIÓN DEL CONTRATO

El CONTRATISTA no podrá ceder su posición contractual, ni los derechos y obligaciones derivados del contrato, sin el consentimiento previo, expreso y escrito de ETB. El cesionario debe cumplir con los mismos requisitos y calidades de idoneidad y experiencia del cedente.

PARÁGRAFO PRIMERO: El cesionario deberá realizar una declaración expresa, en la que conste que la cesión no afectará el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En la cesión de derechos económicos quedan cedidos aquellos derechos que resulten disponibles luego de realizar los descuentos tributarios y retenciones pertinentes, deducción por concepto de sanciones contractuales, embargos u órdenes proferidas por autoridades competentes que hubiesen sido notificados a ETB con fecha anterior al trámite de aprobación de la cesión.

1.30.19. SUBCONTRATACION



EL CONTRATISTA solo podrá subcontratar con la autorización previa y expresa de ETB. El empleo de tales subcontratistas no relevará al CONTRATISTA de las responsabilidades que asume por los servicios y por las demás obligaciones emanadas del presente Contrato. ETB podrá exigir al CONTRATISTA la terminación del subcontrato en cualquier tiempo y el cumplimiento inmediato y directo de sus obligaciones o el cambio de los subcontratistas cuando, a su juicio, este (os) no cumpla(n) con las calidades mínimas necesarias para la ejecución de la(s) labor(es) subcontratada(s).

1.30.20. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato que llegue a suscribirse terminará por las causales legales o por las siguientes: **(i)** Por vencimiento del plazo **(ii)** Por mutuo acuerdo. **(iii)** Anticipadamente por ETB, en cualquier tiempo, dando aviso al contratista con una antelación mínima de 30 días calendario, **(iv)** Por incumplimiento de cualquiera de las prácticas establecidas en el aparte denominado “Compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo de buenas prácticas de responsabilidad corporativa” de los términos de referencia, por la parte cumplida, **(v)** 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, o se encuentren en curso en cualquiera de las causales de inhabilidad. **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 bienes o servicios solicitados y recibidos a satisfacción, según aplique.

1.30.21. DOMICILIO

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

1.30.22. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

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

1.30.23. 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.



CAPITULO II- CAPITULO FINANCIERO

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



2.1. ESQUEMA DE COTIZACIÓN DE LOS PRECIOS

El licenciamiento del servicio del doble factor de autenticación incluida su gestión, objeto de la presente contratación deberá ser cotizado bajo el sistema de precios unitarios fijos. Para efectos de la presente contratación se entenderá que los precios unitarios pactados inicialmente permanecerán fijos durante el primer año de ejecución del contrato; para el segundo y tercer años de ejecución, estos precios podrán ser objeto de revisión, con una periodicidad anual, producto de lo cual podrán variar; en caso de aumentar el incremento máximo no podrá ser superior al Índice de inflación de los Estados Unidos de América, para el año inmediatamente anterior, certificado por el Bureau Labor of Statistics.

Los servicios objeto de la presente invitación deberán ser cotizados bajo el sistema de precios unitarios fijos, entendiéndose como tal que el precio inicialmente pactado permanecerá fijo durante el primer año de ejecución del contrato; para el segundo y tercer años de ejecución, estos precios podrán ser objeto de revisión, con una periodicidad anual, producto de la cual podrán variar; en el evento de aumentar, el reajuste máximo no podrá exceder el Índice de precios al consumidor para la República de Colombia, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, para el año inmediatamente anterior.

El oferente deberá cotizar todos y cada una de las licencias de software y servicios especificados en los anexos de cotización. En el evento de no hacerlo su oferta no será tomada en cuenta para efectos de ponderación y selección.

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

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

2.2. VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la oferta el oferente deberá diligenciar los siguientes **Anexos de cotización en el sistema Ariba:**

Sobre económico 1: Valor total de oferta presentada en dólares de los Estados Unidos de América (donde el oferente deberá cotizar el licenciamiento de uso del software solicitado)

Sobre económico 2: Valor total de la oferta presentada en pesos colombianos (para la cotización obligatoria de los servicios objeto de la presente contratación)



Para el diligenciamiento de cada sobre económico, el oferente deberá tener en cuenta lo siguiente:

NOTA 1: El sobre económico deberá ser suministrado a través de la herramienta Ariba. La inobservancia a esta estipulación será causal de descarte de la oferta.

NOTA 2: El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los ítems objeto de cotización relacionados en los **Sobres económicos 1 y 2**. La omisión al menos uno de los ítems objeto de cotización, será causal de descarte de la oferta.

NOTA 3: Las cantidades de licencias y servicios incluidas en el Sobre económico corresponden a cantidades para los tres años de ejecución del contrato.

NOTA 4: Entendemos que la información entregada y cargada en el sistema Ariba está avalada y aprobada en su totalidad por el representante legal de la Cia.

2.3. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

El valor de la oferta deberá incluir todas las licencias y servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación. Cualquier elemento, unidad, módulo o material que se requiera para el cumplimiento del objeto contractual y que no haya sido incluido en la propuesta deberá ser suministrado en su totalidad por EL CONTRATISTA sin costo adicional alguno para ETB, respecto del precio estipulado.

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

2.4. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

2.4.1. IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

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.

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

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

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

El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre la Renta e IVA, se determinará de conformidad con la normatividad vigente, habiéndose establecido previamente, si el contratista es declarante o no del impuesto sobre la renta, si es gran Contribuyente o Autorretenedor y el régimen de impuesto a las ventas al cual pertenece (responsable o no responsable) o si vende o presta servicios excluidos del IVA. Para efectos de la retención de renta se aplicara el criterio de retención por servicios solo cuando el servicio contratado obedezca a acciones simples que requieran poco o nada de componente intelectual, en los demás casos se aplicara el criterio de la DIAN bajo el cual, independientemente de que se llame servicio para efectos de retención se clasificara como honorario ya que por su naturaleza y componente intelectual desborda la definición de servicio.

2.4.4. RETENCIÓN EN LA FUENTE, OFERENTES NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA

2.4.4.1. 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.

2.4.4.2. 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.

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

2.4.5.1. 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.

2.4.5.2. 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.

2.4.6. RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE

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

2.4.7. 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.

2.4.8. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN A SUCURSAL EXTRANJERA

Si la oferta es presentada por un proveedor extranjero que cuenta con una sucursal constituida en Colombia a través de la cual realizará algunas o todas las actividades tendientes a cubrir el objeto de la presente contratación, deberá especificar en su oferta cuales serán estas labores y el valor correspondiente. Es de anotar que el valor de las actividades desarrolladas por la sucursal no será girado al exterior y debe ser facturado directamente por la sucursal, para lo cual se observarán las condiciones determinadas para la forma de pago para proveedor nacional.

Adicionalmente, para cotizar las actividades a desarrollar por la Sucursal deberá utilizar los anexos financieros correspondientes a nacionales.

2.4.9. FACTURACIÓN PARA CONTRATISTAS EN CONSORCIO, UNIÓN TEMPORAL O CUALQUIER FORMA DE ASOCIACIÓN

En el evento en que la oferta sea presentada bajo la modalidad de consorcio, unión temporal o cualquier forma de asociación, los 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.

NOTA: En caso de que el CONTRATISTA requiera cualquier tipo o forma de facturación diferente a lo expuesto en el párrafo anterior, deberá ser revisada y aprobada por la Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

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:

- 1 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.
- 2 Además, estas facturas deberán cumplir los requisitos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias.
- 3 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.



2.4.10. RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.

ETB es Gran Contribuyente (Resolución 9061 del 10 de diciembre de 2020), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), Autorretenedor de rendimientos financieros (Resolución 2863 de 2018), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIIU 6110.

2.4.11. 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.

2.4.12. 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.

2.5. CONDICIONES GENERALES

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

- I) El licenciamiento del servicio del doble factor de autenticación incluido su gestión, objeto de la presente contratación, deberá cotizarse en dólares de los Estados Unidos de América, mientras que los servicios de implementación y de soporte técnico local deberán cotizarse obligatoriamente en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales. En todo caso, ETB se

reserva el derecho de redondear a dos decimales (las cifras cotizadas en dólares de los Estados Unidos de América) y a cero decimales (las cifras cotizadas en pesos colombianos), para lo cual utilizará la herramienta redondear de Excel.

- m) Cuando por causas imputables a EL CONTRATISTA se desplace alguno de los eventos contractualmente previstos para la liquidación de la tasa representativa del mercado (TRM), ETB liquidará a la menor tasa representativa del mercado que resulte de la comparación entre la contractualmente pactada y la vigente en el momento de realización del evento.

Si por causas imputables a ETB, las fechas contractualmente pactadas sufren modificación, se aplicará el tipo de cambio vigente en la fecha de realización del evento. Cuando por hechos de terceros, verificados y comunicados a ETB por el CONTRATISTA dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, se desplace alguno de los eventos contractualmente previstos para efectuar el pago, las partes de común acuerdo determinarán la correspondiente tasa representativa del mercado (TRM) que se aplicará. Si el CONTRATISTA no informa a ETB dentro del plazo anteriormente señalado, ETB liquidará a la menor tasa representativa del mercado (TRM) que resulte de la comparación entre la contractualmente pactada y la vigente en el momento de realización del evento.

2.6. FORMA DE PAGO

El precio correspondiente a las licencias de software y servicios objeto de la presente contratación se pagarán de la siguiente forma:

2.6.1 LICENCIAMIENTO DEL SERVICIO DE DOBLE FACTOR DE AUTENTICACION INCLUIDA SU GESTION

El ciento por ciento (100%) del precio de cada año de licenciamiento de uso del software se pagara al inicio de cada año de servicio, a la tasa representativa del mercado vigente en la fecha de suscripción del contrato (para el primer año) o la vigente en la fecha en que se inicia la renovación de cada año subsecuente, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del **Acta anual de oficialización del licenciamiento a la que hace referencia el capítulo técnico de los presentes términos de referencia**, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

2.6.2 SERVICIOS DE IMPLEMENTACION DE LA SOLUCION

El cien por ciento del precio de los servicios de implementación se pagará de la siguiente forma:

- a) 10% del precio, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del **Acta de recibo a satisfacción del documento de pruebas de aceptación ATP**, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

- b) 40% del precio, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del **Acta de Recibo provisional del licenciamiento de uso del software debidamente implementado para el servicio del doble factor de autenticación para herramientas de transacciones bancarias de ETB**, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.
- c) 50% restante del precio, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del **Acta de Recibo definitivo del licenciamiento de uso del software debidamente implementado para el servicio del doble factor de autenticación para herramientas de transacciones bancarias de ETB**, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

NOTA : Para efectos de la firma de las Actas de recibo a satisfacción de las pruebas de aceptación ATP, de recibo provisional y de recibo definitivo del licenciamiento de uso del software debidamente implementado para el servicio de doble factor de autenticación para herramientas de transacciones bancarias de ETB, referidas anteriormente, el contratista deberá acreditar el pago de la nómina, así como de sus obligaciones en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

2.6.3 SERVICIOS SOPORTE TECNICO LOCAL

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de soporte técnico local se pagarán por mensualidades vencidas iguales, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del **Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios**, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

NOTA: Para efectos de la firma de las Actas mensuales de recibo a satisfacción de los servicios de soporte técnico local, el contratista deberá acreditar el pago de la nómina, así como de sus obligaciones en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

2.6.4. En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2024 de 2020, ETB pagará las facturas de las licencias y servicios objeto de la presente contratación (ítems 2.6.1, 2.6.2 y 2.6.3 anteriores), a los cuarenta y cinco **(45) días** calendario siguientes a la radicación de las facturas, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, junto con el Acta de recibo a satisfacción de los servicios correspondiente, a todas aquellas empresas cuyo tamaño empresarial corresponda a una micro, pequeña o mediana empresa. Para estos efectos, el oferente deberá junto con la oferta económica acreditar su tamaño empresarial mediante la presentación de los siguientes documentos:

- Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario anteriores a la fecha límite de presentación de ofertas, y
 - Certificación, expedida por el representante legal, contador público o revisor fiscal, según corresponda, donde conste el valor de los ingresos por actividades ordinarias al 31 de diciembre del año 2021, o los obtenidos durante el tiempo de su operación en los términos del artículo 2.2.1.13.2.4. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, adicionado por el Decreto Reglamentario 957 de 2019.

2.7. ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS

El Contratista deberá establecer el número de cuenta, modalidad de ésta (ahorro o corriente), y entidad financiera a la que deben abonarse los pagos. Así mismo, en el evento de cambio de la cuenta, el contratista deberá informar de inmediato y por escrito a la supervisión del contrato, quien a su vez deberá revisar y dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Interna número 00674 **“Mediante la cual se establece el procedimiento para la gestión de información relacionada con la administración de datos básicos referentes a cuentas bancarias, cambio de destinatarios de los pagos de los proveedores y acreedores creados en el sistema SAP”** del 25 de febrero de 2019; la cual regula el tema.

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

Cuando se identifiquen mayores valores entregados por cualquier concepto, éstos deben ser desagregados y reintegrados a ETB; para tal efecto, se emitirá una cuenta de cobro por la Dirección de Facturación y Cartera, con visto bueno del supervisor, previa liquidación e indexación por parte del Equipo de Apoyo financiero a la contratación de la Dirección de Finanzas Corporativas.

Para efectos de la liquidación e indexación mencionada anteriormente, el supervisor del contrato deberá cursar solicitud al Equipo de Apoyo financiero al a contratación de la Dirección de Finanzas Corporativas, en la cual deberá detallar toda la información requerida para el cálculo, esto es: el mayor valor pagado, la fecha real de pago, la fecha probable de devolución de los dineros por parte del contratista y demás información relevante para el cálculo.

El pago de estos valores será descontando de las sumas que se adeuden al contratista por cualquier concepto; en caso de no adeudar dineros al contratista o que estos sean insuficientes para el respectivo pago, el contratista deberá consignar dichos valores dentro el plazo establecido.

La metodología de indexación a aplicar es la siguiente:

2.8.1. Para valores cotizados en dólares de los Estados Unidos de América, pagaderos en pesos colombianos

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

2.8.2. Para valores cotizados y pagaderos en pesos colombianos

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

2.9. EVALUACIÓN FINANCIERA



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

2.9.1. VERIFICACION DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR

Las ventas reportadas por el oferente para la última vigencia fiscal no podrán ser inferiores al 60% del valor total de su oferta incluido IVA. Para efectos de esta verificación las ofertas presentadas parte en dólares de los Estados Unidos de América y parte en pesos colombianos, serán convertidas a pesos colombianos, utilizando la TRM vigente en la fecha límite de recepción de las ofertas.

Para efectos de esta verificación el oferente deberá adjuntar con su propuesta los siguientes documentos:

- a) Estado de Resultados del último año fiscal, debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.

2.9.2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES FINANCIERAS

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

2.9.3. PONDERACIÓN ECONÓMICA DE LAS OFERTAS Y CONTRAOFERTAS

En primera instancia, las ofertas que cumplan con los requisitos técnicos, jurídicos y financieros exigidos en el presente documento 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 de cotización en el sistema Ariba** en los siguientes casos:

- Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, éste difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades del ítem por el precio unitario respectivo.
- Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales del mencionado anexo se encuentren errores aritméticos.

La ponderación económica de las ofertas se efectuará sobre una base de **100 puntos**, los cuales se asignarán de conformidad con el siguiente procedimiento:

- ❖ En primera instancia las ofertas presentadas parte en dólares de los Estados Unidos de América y parte en pesos colombianos, se convertirán a pesos utilizando la TRM vigente en la fecha de recepción de las ofertas.
- ❖ Se asignará el máximo puntaje económico a la oferta que presente el menor valor estimado total incluido IVA, en pesos colombianos.
- ❖ El puntaje económico para las demás ofertas se asignará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

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

C_i : Puntaje económico obtenido por la Oferta i

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

P_{min} : Menor valor total con IVA cotizado dentro del rango de ofertas

P_i : Valor total con IVA cotizado por la Oferta i

2.9.4. PRESENTACION DE CONTRAOFERTAS ECONOMICAS

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

2.9.5. HOMOLOGACION

Los oferentes internacionales y nacionales, personas jurídicas y personas naturales, interesados en presentar oferta deberán estar homologados, de conformidad con los requisitos establecidos en las Políticas Financieras Generales de Contratación, documento que se encuentra publicado en la página web de ETB www.etb.com.co, excepto en aquellos casos que tales políticas así lo determinen.

La homologación debe estar actualizada con los Estados Financieros de la última vigencia fiscal y es un requisito adicional al registro en la base de datos de proveedores. Este proceso es administrado por la Gerencia de Abastecimiento.

CAPITULO III – CONDICIONES TÉCNICAS

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

3.1.1. CONDICIONES TÉCNICAS

Alcance :

- ✓ Desarrollar la solución de seguridad para servicio de doble factor de autenticación con su cronograma de implementación con supervisores asignados.
- ✓ Suministrar el licenciamiento de uso del software, así como los servicios requeridos y soporte técnico local dentro de los ANS establecidos.
- ✓ Suministrar todo el licenciamiento de uso del software, para el uso y funcionamiento de las soluciones de seguridad, que permita la actualización automática del software y los elementos que lo componen.
- ✓ Desarrollar los servicios de ingeniería hasta el cierre del proyecto para la entrega definitiva del servicio.
- ✓ Implementar cada uno de los componentes que hacen parte del servicio descrito en el objeto, operando a satisfacción y cumpliendo con todo establecido para ETB.
- ✓ Realizar el levantamiento de información correspondiente a la arquitectura actual de las soluciones de seguridad actuales, su topología y forma de despliegue y gestión centralizada en la red de ETB.
- ✓ Realizar y ejecutar el diseño arquitectónico, funcional, técnico y de integración de las soluciones.
- ✓ Diseñar y ejecutar los procedimientos técnicos de integración de las soluciones descritos en el objeto con el resto de los sistemas de información de ETB, así como con la infraestructura de red.
- ✓ Realizar el dimensionamiento de la infraestructura requerida por las soluciones.
- ✓ Identificar, definir y detallar conjuntamente con ETB los eventos y las métricas de monitoreo, de las soluciones.
- ✓ Diseñar la arquitectura I de la solución de seguridad en conjunto con ETB de acuerdo con las buenas prácticas de la industria y las necesidades de ETB.
- ✓ Desarrollar las actividades para la puesta en producción de la solución.
- ✓ Realizar las pruebas para garantizar que cada uno de los componentes de las soluciones cumplan con lo solicitado, así como las pruebas integrales de operación, de tal forma que pueda ser aceptado en el escenario de producción.
- ✓ Desarrollar las actividades de ajuste de las soluciones en un periodo de estabilización.
- ✓ Suministrar el soporte técnico local para las soluciones dentro de los ANS requeridos.
- ✓ El contratista velará por el soporte de fabricante con apertura de tickets 7x24 a fabricante, licencia para activación de funciones, hasta su solución y cierre.
- ✓ Diseñar y desarrollar los reportes que se lleguen a requerir.
- ✓ Suministrar, instalar, configurar, probar, poner en operación la plataforma de gestión de los componentes y sus funciones.
- ✓ Realizar con calidad y suministrar toda la documentación del proyecto, requerida por ETB.

- ✓ Suministrar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo mínimo dos veces al año donde se pueda evidenciar su correcto funcionamiento.

3.1.2. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS

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

El OFERENTE DEBE tener en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con la implementación que realmente tienen los componentes y los servicios ofertados, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse y no con las facilidades potenciales de los mismos. El OFERENTE debe mencionar explícitamente cuándo una funcionalidad o característica descrita no viene implementada o no será entregada como parte de la solución ofertada, de lo contrario, se asumirá que la misma forma parte de la oferta y así será exigida.

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

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

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

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

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

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser presentada mediante la herramienta que disponga ETB. El documento debe tener hipervínculos que faciliten su revisión.

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



información técnica en idioma inglés y español conjuntamente, en caso de discrepancia prevalecerá la información suministrada en español.

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

3.1.3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

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

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

3.1.4. COBERTURA

El OFERENTE DEBE estar en capacidad de entregar el licenciamiento y prestar los servicios solicitados cumpliendo con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en la presente invitación para la Ciudad de Bogotá.

Incluye la atención exclusiva para las sedes de ETB, en la ciudad de Bogotá.

3.2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA SOLUCIÓN

ETB requiere que el OFERENTE, manifieste si “CUMPLE” o “NO CUMPLE” y especifique “Cómo cumple” con la solución propuesta las siguientes condiciones:

3.2.1. CONDICIONES GENERALES

- a. El valor de la oferta debe incluir todos los servicios y elementos requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación.
- b. ETB se reserva el derecho de solicitar a el OFERENTE una presentación y sustentación presencial, en la cual se aclaren los diferentes aspectos presentados en la información aportada.
- c. El OFERENTE DEBE incluir en los Anexos Financieros la lista del software, licenciamiento y servicios.

3.3. ESTADO ACTUAL

3.3.1. ARQUITECTURA

- ETB cuenta con la solución freeOTP instalada en los dispositivos móviles de los funcionarios que operan sobre Swift, la solución ofertada debe cumplir con las características exigidas por SWIFT para su operación.

3.4. ASPECTOS TECNICOS GENERALES

3.4.1. ETB requiere que el OFERENTE suministre la respectiva información, de una solución de seguridad, compuesta por autenticación de doble factor para usuarios finales. Toda la solución con su sistema de gestión centralizada y reportes, con licenciamiento de uso de software, soporte de fábrica que incluye apertura de tiquetes de soporte a fábrica en atención 7x24, y los Servicios de Ingeniería garantizando el diseño de la arquitectura, instalación, configuración, puesta en funcionamiento, reportes, documentación y demás servicios contratados, de acuerdo a las condiciones del futuro contrato expuestos en este documento y a las buenas prácticas de la industria de la seguridad informática.

3.4.2. ETB requiere que el OFERENTE tenga en cuenta la siguiente estructura de requerimientos de las funciones y servicios, para entendimiento del presente documento y elaboración de la oferta:

Estructura de Requerimientos	Equipos de Cómputo		Plataformas de Core: SWIFT
	Tipo Servidor	Tipo Usuario Final	
Aspectos Técnicos Generales	X	X	X
Aspectos Técnicos para el doble factor de autenticación		X	X
Aspectos del Licenciamiento	X	X	X
Aspectos de Soporte Técnico Local	X	X	X
Aspectos de Gerencia de Proyectos	X	X	X
Aspectos de Servicios de Ingeniería	X	X	X

Tabla 3 Matriz de aplicabilidad de funcionalidades y servicios



El siguiente texto hace referencia a las recomendaciones indicadas por Swift y son las que debe cumplir la solución ofertada para el uso de este doble factor de autenticación.

- 1 Compatibilidad aplicaciones
- 2 Código QR

La lista de aplicaciones en esta sección proporciona algunos ejemplos de aplicaciones que se pueden usar para escanear el QCode utilizado en el inicio de sesión TOTP (Contraseña de un solo uso basada en el tiempo).

SWIFT no calificará ni probará bajo ninguna condición ninguna aplicación específica previa solicitud. La siguiente información se brinda como guía y no puede considerarse como una declaración de calificación o compatibilidad.

Además, SWIFT no proporcionará ninguna orientación con respecto a la configuración de las aplicaciones. Consulte el sitio web del proveedor de la aplicación para conocer los pasos de configuración/instalación.

iOS

- SWIFT Authenticator ([FAQ](#))
- 2STP
- Google Authenticator
- FreeOTP
- Sophos Authenticator
- OTP Auth
- Toopher
- SAP Authenticator
- Oracle Mobile Authenticator

Android

- FreeOTP
- Toopher
- SAP Authenticator
- Oracle Mobile Authenticator

Windows

Oracle Mobile Authenticator

The following app is not compatible:



Google Authenticator on Android

3.4.3. ETB requiere que el OFERENTE adjunte con la oferta catálogos, datasheets, manuales de fábrica de la solución propuesta y toda la documentación necesaria, en la que se pueda verificar las características técnicas descritas en la oferta, indicando las referencias exactas para cada bien y/o servicio ofertado.

3.4.4. ETB requiere que el OFERENTE entregue el dimensionamiento de software que utilizará la solución propuesta para desarrollar las funciones descritas, como parte integral de su oferta, indicando en el Anexo Financiero modelo, y referencia, incluyendo los números de parte o SKU del software y licenciamiento que componen la solución propuesta, incluyendo el sistema de gestión centralizada y reportes.

3.4.5. ETB requiere que el OFERENTE tenga en cuenta para su oferta, que en su calidad de contratista debe cumplir con las siguientes condiciones generales:

3.4.5.1. La prestación del servicio de Soporte Técnico Local y servicio de ingeniería cubre toda la solución, entendiéndose para el software, sistema de gestión centralizada y reportes junto con su licenciamiento.

3.4.5.2. La solución deberá cumplir con las condiciones exigidas por SWIFT para su funcionamiento. Entre ellas la aplicación debe tener una capacidad mínima de generar 8 dígitos en su softoken, debe funcionar para sistemas operativos de celulares IOS y ANDROID.

3.4.5.3. Garantizar y suministrar el licenciamiento de uso de software para activación de funciones y actualización de firmas, soporte de fábrica que incluye apertura de tiquetes de soporte a fábrica en atención, durante la ejecución de las etapas, fases o actividades de los Servicios de Ingeniería requeridos y contemplados en este documento hasta la firma por parte de ETB del Acta de Recibo Provisional de la Solución.

3.4.5.4. Cada una de las funcionalidades de seguridad y de red, capacidades, rendimiento, configuraciones, técnicas, políticas, reglas, inspección, gestión centralizada y reportes y demás características técnicas descritas en este documento, se cumplan de igual forma sin ninguna modificación o adición de software o licenciamiento, para tráfico con protocolo IP versión cuatro (IPv4) como para protocolo IP versión seis (IPv6).

3.4.5.5. Debe conocer y cumplir las políticas de seguridad de la información que se encuentren vigentes en ETB con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Se encuentran publicadas en <https://etb.com/transparencia/documents/Politica-de-seguridad-de-la-informacion-12.pdf>

3.4.5.6. Todas las conexiones entre los servidores, aplicaciones y base de datos solo se realicen a través de protocolos seguros, tales como SSH, SSL, TLS, SFTP, VPN o HTTPS. Cuando los Web Services se publican en internet se debe tener la posibilidad de cifrar la comunicación e información a través de canales, protocolos y/o servicios seguros.

3.4.5.7. Debe suministrar el licenciamiento de uso de software, debidamente instalados, configurados, en funcionamiento e integrados con la infraestructura y plataformas de los servicios de ETB descritos en este documento.

3.4.5.8. Al momento de la elaboración y entrega de la solución, el OFERENTE debe garantizar que tanto el software y el sistema de gestión centralizada y reportes suministrados, no tengan inicio de End of Life o Fin de Vida Útil por parte del fabricante. El OFERENTE debe soportar su respuesta a este requerimiento con certificación o documento que haga su vez del Fabricante.

3.4.5.9. Al momento de la suscripción del Acta de Recibo Definitivo de la Solución, en calidad de CONTRATISTA, el software y el sistema de gestión centralizada y reportes suministrados, no tengan inicio de End of Life o Fin de Vida Útil por parte del fabricante. En caso que durante la implementación de la solución, se den cambios en el producto. El CONTRATISTA DEBE soportar con documento de fabricante el cambio de nombre del producto y de ninguna manera podrá desmejorar el producto ofertado y contratado.

3.4.5.10. El licenciamiento de uso de software y el sistema de gestión centralizada y reportes suministrados deben ser nuevos y contar con un fin de soporte o End of Support de fabricante superior o igual a cinco (05) años a partir de la fecha de anuncio de End of Life o Fin de Vida Útil. En caso que durante la ejecución del contrato, se den cambios de los productos Symantec, el CONTRATISTA DEBE soportar con documento de fabricante el cambio de nombre del producto y de ninguna manera podrá desmejorar el producto ofertado y contratado.

3.4.5.11. Implementar planes de mitigación bajo su cuenta y riesgo para minimizar el impacto generado por los eventuales atrasos en el cronograma sin eximir el cobro de las sanciones a que haya a lugar.

3.4.5.12. Garantizar que todas las actividades descritas y definidas sean desarrolladas por personal idóneo, calificado y certificado en la solución a implementar.

3.4.5.13. Presentar informes del avance de la ejecución del contrato, de igual forma asista presencialmente a las reuniones cada vez que ETB lo requiera, durante el tiempo de ejecución del mismo.

3.4.5.14. Cuando el contratista inicie las actividades de instalación este debe garantizar la continuidad y disponibilidad de todos los servicios de red, comunicaciones, aplicaciones y datacenters de ETB durante la implementación de la solución de seguridad.

3.4.5.15. Realizar todos los ajustes técnicos de software y comunicaciones en la infraestructura tecnológica de ETB que hacen parte del objeto del contrato, suficientes y necesarios para la correcta instalación, configuración, implementación de los componentes a suministrar e integración con la infraestructura y plataformas de monitoreo de ETB.

3.5. ASPECTOS TÉCNICOS PARA EL DOBLE FACTOR DE AUTENTICACION

3.5.1. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE con cada sistema de gestión centralizada y reportes sea sobre solución de máquina virtual para hipervisor de Microsoft o VMWare, con licenciamiento suministrado por el OFERENTE y hardware suministrado por ETB, implementado en Datacenter de ETB.

3.5.2. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE cumpla con el doble factor de autenticación con una plataforma en el esquema de Token basado en software (soft token) y así endurecer los procedimientos actuales de control de acceso a SWIFT.

3.5.3. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE tenga la capacidad de integrarse de manera nativa o a través del protocolo SAML, con otras plataformas propias del Core de ETB, como aplicaciones en la nube, aplicaciones desarrolladas in-house. Indique cómo cumple este requerimiento.

3.5.4. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE en cada sistema de gestión centralizada y reportes permita el envío de notificaciones por correo electrónico.

3.5.5. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE en cada sistema de gestión centralizada y reportes permita la integración con herramientas de monitoreo y SIEM.

3.5.6. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE cuente con un sistema de gestión centralizada el cual contenga registros de auditoría. Los datos pertinentes sobre operaciones realizadas o intentadas deben quedar asentados en estos registros, así como usuarios, valores relevantes de las operaciones y datos de la sesión. Se deben incluir bases de datos, registro de eventos, log y auditorías y deben estar en la capacidad de ser almacenados por al menos 3.5 meses.

3.5.7. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE en cada sistema de gestión centralizada y reportes sea de forma segura a través de protocolo cifrado o seguro propietario o no del fabricante, vía WEB o cliente/servidor de acuerdo con las buenas prácticas de la industria y políticas de ETB.

3.5.8. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE en cada sistema de gestión centralizada y reportes permita la creación de usuarios con roles diferentes y privilegios como de solo lectura, y la aplicación de perfiles para súper administrador, administrador y operador o similares.

3.5.9. ETB REQUIERE que el OFERENTE indique en la siguiente tabla en su oferta, las características de hardware requeridas, para el sistema de gestión centralizada y reportes sea suministrada como máquina virtual.

Plataforma de Virtualización (VMWare o Hyper-V)	
Sistema Operativo (Indicar si es embebido)	
vCPU (#Cores & GHz)	
RAM (GB)	
Espacio de disco (GB o TB)	
Disk Mapping	

Tabla 3 Requerimientos de hardware gestión centralizada doble factor de autenticación

3.5.10. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE, si la gestión centralizada y reportes es en la nube del fabricante, las plataformas Core de ETB no requieran salir a internet o no requieran de una conexión directa con la nube del fabricante para integrarse con la funcionalidad del doble factor de autenticación. En este caso la solución incluirá un elemento Gateway en la infraestructura de ETB, que permita la interacción para el doble factor de autenticación con las plataformas Core de manera interna,

en la red interna de ETB, siendo este elemento Gateway el único que requiera salir a internet a la nube del fabricante a través de un protocolo seguro.

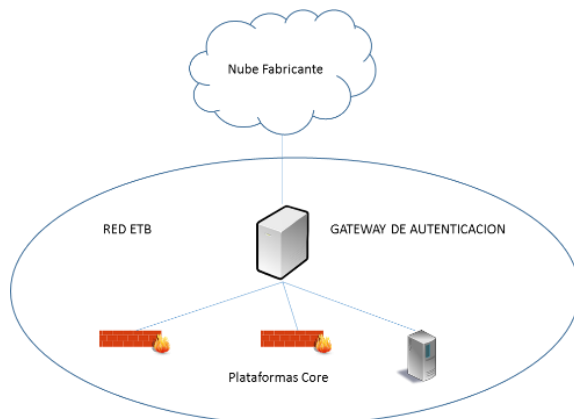


Ilustración 1 Topología para solución con gestión en la nube del fabricante

3.5.11. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE cumpla con el licenciamiento necesario para el uso de los Token, esté actualizado y que se garantice actualizaciones futuras según el tiempo de duración del futuro contrato.

3.5.12. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE proporcione las licencias necesarias para brindar el servicio de doble autenticación para usuarios a través de los tokens.

3.5.13. ETB REQUIERE que la solución del OFERENTE cumpla con la implementación, instalación, configuración de la aplicación y del sistema operativo de toda la solución de doble factor de autenticación, de acuerdo con los aspectos de los servicios de ingeniería.

3.5.14. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice el despliegue e integración de la herramienta con los usuarios indicados por ETB.

3.5.15. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice la transferencia de conocimiento de la herramienta en la etapa de estabilización, de acuerdo con los aspectos de los servicios de ingeniería.

3.5.16. ETB requiere que la solución por Tokens como mínimo puedan ser instalados en los siguientes sistemas operativos:

IOS 9 y posterior

Android 4.1 y posterior

Windows 10 Pro

3.6. ASPECTOS DEL LICENCIAMIENTO

3.6.1. ETB REQUIERE que el OFERENTE suministre información detallada del licenciamiento para la solución de seguridad requeridas de acuerdo con la columna descripción del anexo financiero, y las respectivas necesidades. Este debe contemplar precios de licenciamiento de uso de software, derecho a actualizaciones de software, soporte de fábrica, teniendo en cuenta la siguiente tabla

Item	Descripción	Cantidad Estimada			Total estimado para 3 años
		Año 1	Año 2	Año 3	
1	Licenciamiento para el sistema de gestión centralizado incluido soporte de fabrica	30	30	30	90
2	Licenciamiento del servicio de doble factor de autenticación	15	15	15	45

3.6.2. ETB REQUIERE que el licenciamiento de uso de software para activación de funciones y actualización de software y firmas, soporte de fábrica que incluye apertura de tickets de soporte a fábrica en atención 7x24, del licenciamiento que incluye el doble factor de autenticación, inicie su vigencia para ETB a partir del día después de la suscripción y firma por parte de ETB de Acta de Recibo Provisional de la Solución.

3.6.3. ETB REQUIERE que el licenciamiento de uso de software incluya el servicio de soporte por parte del contratista y el fabricante, derecho a actualizaciones del software y de las firmas, disponibilidad de parches e incorporación de las nuevas y últimas versiones de software, acceso al portal del fabricante, a documentación, estado de licenciamiento y noticias del fabricante, todo lo anterior en atención 7x24.

3.6.4. ETB REQUIERE que el licenciamiento incluya durante la vigencia del contrato el servicio de soporte del fabricante y derecho a actualizaciones.

3.6.5. ETB REQUIERE que el soporte de fabricante se preste en atención 7x24 (siete días a la semana, veinticuatro horas al día) de forma remota.

3.6.6. ETB REQUIERE que el licenciamiento de uso de la solución para los servicios, capacidades, rendimiento, funciones de seguridad y funcionalidades de gestión, reportes, sistemas operativos y bases de datos correspondientes, sean entregados o registrados a nombre de ETB. No se permitirá que el licenciamiento de software esté a nombre del CONTRATISTA o un tercero.

3.6.7. ETB REQUIERE que el contratista incluya el licenciamiento de los productos de software que soporten las funciones y dimensionamiento, que permitan la operación en estado óptimo de la solución.

3.6.8. ETB REQUIERE que los productos de software aplicativo, de sistema operativo, de base de datos y desarrollos que hagan parte de la solución de seguridad de doble factor, siendo propios o de terceros se entreguen o registren a nombre de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

3.7. ASPECTOS DE GERENCIA DEL PROYECTO

3.7.1. ETB REQUIERE que el OFERENTE en su cotización para los servicios de ingeniería tenga en cuenta los siguientes aspectos para la gerencia del proyecto. Se hace la aclaración que, el servicio de gerencia de proyecto aplica para para la puesta en producción del doble factor de autenticación. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA en su oferta, tenga en cuenta que para la gerencia del proyecto a partir de la Orden de Inicio del contrato:

3.7.2. Se debe implementar la metodología PMI para administración del proyecto, desde el inicio y hasta el cierre del mismo.

3.7.3. El contratista debe prestar el servicio de un Gerente de proyectos con certificación PMP vigente o con experiencia comprobable en gerencia de proyectos de alcance y complejidad similar a la propuesta.

3.7.4. Se debe desarrollar, durante la ejecución del proyecto, toda la documentación y entregables acordes con la metodología PMI.

3.7.5. Se debe garantizar que todo el personal que vincule al proyecto cumpla con el perfil necesario el cual debe contar con conocimiento y experiencia sobre la aplicación descrita en el objeto para el correcto desarrollo del mismo.

3.7.6. Se debe garantizar el seguimiento y control del proyecto a partir de cronogramas utilizando la herramienta MS Project en la versión requerida por ETB.

3.7.7. Se debe suministrar el plan de calidad para la implementación de este proyecto.

3.7.8. Se debe suministrar el plan de comunicaciones para la implementación de este proyecto.

3.7.9. ETB entregara un listado de indicadores principales para ser controlados durante la ejecución de este proyecto.

3.7.10. Se debe suministrar un modelo de cuadro de control para el seguimiento de los indicadores principales de este proyecto.

3.7.11. Se debe suministrar el plan de implementación para este proyecto

3.7.12. Se debe suministrar el plan de gestión de riesgos para este proyecto.

3.7.13. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA tenga en cuenta que la fase de estabilización no sea inferior a 30 días luego del recibo provisional.

3.7.14. ETB REQUIERE que el cronograma no sea superior a 60 días calendario en su implementación del doble factor de autenticación. La eventual modificación del tiempo máximo del cronograma podrá ser realizada mediante un acta suscrita por el representante legal del CONTRATISTA y facultado de ETB.

3.7.15. A continuación, se establece el cronograma con las fases mínimas requeridas por ETB para garantizar la finalización exitosa de la implementación y puesta en producción de la solución y todo lo inherente como proyecto. La fecha de inicio de los cronogramas es la fecha de la Orden de Inicio de Contrato suscrita por el supervisor del contrato de ETB. La duración y los entregables de cada fase están sujetos a cambios previamente concertados entre el Gerente de proyectos de ETB y el CONTRATISTA, a excepción de la fase de estabilización de la solución, sin superar el tiempo máximo del cronograma.

CRONOGRAMA DE LA VICEPRESIDENCIA				
Id Fase	Fase	Duración (días calendario)	Fase predecesora	Entregables
0(r.c.)	Desarrollo y afinamiento plan	2	N/A	Reunión de inicio del proyecto

	de gerencia de proyecto			Cronograma detallado. Matriz de riesgos. Matriz de interesados
1	Levantamiento de información, site surveys	2	Al finalizar id.0	Documento de Levantamiento de Información. Site survey de instalación de infraestructura y solución actual de seguridad.
2(r.c.)	Diseño de la solución e ingeniería de detalle.	6	Al finalizar id.1	PTF de Arquitectura aprobado por ETB PTF Gestión y Reportes aprobado por ETB PTF de Seguridad aprobado por ETB Plan de transferencia de conocimiento Acta de Recibo del Diseño e Ingeniería de Detalle
3(r.c.)	Instalación y configuración de conectividad lógica y seguridad. De los componentes de la solución de seguridad.	3	Al finalizar id.2	Reporte e informe Instalación y configuración de elementos previos a la puesta en producción. (Gestores, bases de datos, etc.)

4(r.c.)	Pruebas a cargo del CONTRATISTA y ajustes de hallazgos	1	Al finalizar id.3	Reporte e informe
5(r.c.)	Pruebas Integrales en conjunto entre ETB y el contratista y ajustes de hallazgos.	3	Al finalizar id. 4	10 días para pruebas y 4 días para ajustes de hallazgos.
				Acta de Pruebas de Aceptación ATP ejecutado y firmado por las partes.
				1 Análisis y evaluación de vulnerabilidades.
6(r.c.)	Puesta en producción, Integración a la red de ETB y Migración de políticas y configuración de la solución de seguridad.	13	Al finalizar id.5	Actualización de documentación.
				Solicitudes de ventanas de mantenimiento.
				Acta de Recibo Provisional de la Solución.
				Acta de oficialización de licencias.
7(r.c.)	Estabilización de la solución y transferencia de conocimiento.	30	Al finalizar id.6	Manuales de instalación, operación, mantenimiento, y demás que apliquen tal como se especifica en el presente documento.
				Acta de Recibo Definitivo de la Solución.

Tabla 11 Cronograma

3.8. PEDIDOS E HITOS DE PAGO

3.8.1. ETB REQUIERE que el OFERENTE tenga en cuenta que las cantidades pueden aumentar o disminuir de acuerdo con la necesidad en la ejecución del contrato

3.8.2. ETB REQUIERE que, de acuerdo con el cronograma establecido, para el pedido inicial del contrato los pagos estén sujetos a los siguientes documentos y actas definidas así:

Para los primeros 12 meses del contrato

- ETB REQUIERE que se suministre el licenciamiento de uso del software, y servicios de ingeniería de acuerdo con el cronograma planteado en el presente capítulo de “Requerimiento de gerencia del proyecto” para el cumplimiento dentro del tiempo determinado, sin esperar que les sea solicitado, entendiendo la Orden de Inicio de Contrato como la solicitud por parte de ETB de iniciar, ejecutar y cumplir con todo lo necesario para entregar de manera definitiva la solución y hasta llevar un feliz término del contrato.
- Se genera Acta de Recibo del Diseño e Ingeniería de Detalle, la cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA Para efectos de la suscripción de esta Acta el CONTRATISTA debe entregar al supervisor los siguientes documentos en los formatos requeridos:
 - PTF de Arquitectura aprobado por ETB
 - PTF Gestión y Reportes aprobado por ETB
 - PTF de Seguridad aprobado por ETB
 - Plan de transferencia de conocimiento
 - Documentación Técnica
- Se genera el Acta de Pruebas de Aceptación ATP, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA. Para efectos de la suscripción de esta Acta el CONTRATISTA debe entregar al supervisor el Protocolo de las Pruebas de Aceptación ATP con todas las pruebas de aceptación documentadas, ejecutadas y cumplidas exitosamente sin hallazgos pendientes con sus respectivas evidencias. En este documento debe firmar el personal interno de ETB que participó en las pruebas de aceptación por el CONTRATISTA.
- Se genera el Acta de Recibo Provisional de la Solución la cual es suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA, marcando el inicio de la fase de Estabilización de la Solución, el inicio de los primeros 12 meses del servicio de Soporte Técnico Local con cumplimiento de los acuerdos de



niveles de servicio y el inicio de la vigencia del licenciamiento para los primeros 12 meses de licenciamiento.

- Por concepto de licenciamiento el CONTRATISTA deberá diligenciar el Acta de Oficialización del Licenciamiento, la cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA. Para efecto de suscripción del acta el CONTRATISTA debe adjuntar el Acta de Recibo Provisional de la Solución de acuerdo con el proceso interno de ETB, Certificado de Fabricante de la Activación del Servicio evidenciando la vigencia del licenciamiento por 12 meses a nombre de ETB.
- Se genera el Acta de Recibo Mensual de los Servicios para el pago mensual por concepto de soporte técnico local el cual estará ajustado al cumplimiento de los ANS estipulados en el capítulo “3.20 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO LOCAL”.
- Se genera entre ETB y el CONTRATISTA el Acta de Recibo Definitivo de la Solución, la cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA. Se expide una vez que se cumpla a satisfacción el período de estabilización respectivo, que se hayan cumplido los criterios de aceptación acordados y que hayan sido subsanados todos los aspectos pendientes (fallas, deficiencias y no cumplimientos) y una vez finalizada la etapa de estabilización y transferencia de conocimiento no certificada. Esta acta será suscrita en la fase de Cierre en el cronograma.

3.8.3. Para los siguientes meses del contrato:

- Se genera el Acta de Recibo Mensual de los Servicios para el pago mensual por concepto de soporte técnico local el cual estará ajustado al cumplimiento de los ANS estipulados en el capítulo “19 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO LOCAL”.
- Por concepto de licenciamiento el CONTRATISTA debe diligenciar el Acta de Oficialización del licenciamiento, el cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA. Para efecto de suscripción del acta el CONTRATISTA debe adjuntar Certificado de Fabricante de la Activación del Servicio evidenciando la vigencia del licenciamiento por 12 meses a nombre de ETB y certificación del fabricante de los equipos actualizada y vigente que lo acredite como canal o distribuidor en sus dos niveles más altos de clasificación, emitida con fecha no superior a 60 días anteriores a la fecha de la suscripción del Acta de Oficialización del licenciamiento.

3.8.4. Pedidos posteriores

- Por concepto de licenciamiento el CONTRATISTA debe diligenciar el Acta de Oficialización del licenciamiento, el cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato y el

CONTRATISTA. Para efecto de suscripción del acta el CONTRATISTA debe adjuntar Certificado de Fabricante de la Activación del Servicio evidenciando la vigencia del licenciamiento por 12 meses a nombre de ETB y certificación del fabricante de las licencias actualizadas y vigentes que lo acrediten como canal o distribuidor en sus dos niveles más altos de clasificación, emitida con fecha no superior a 60 días anteriores a la fecha de la suscripción del Acta de Oficialización del licenciamiento.

3.8.5. Por cada 12 meses posteriores al pedido, el CONTRATISTA debe diligenciar el Acta de Oficialización del licenciamiento, el cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA. Para efecto de suscripción del acta el CONTRATISTA debe adjuntar Certificado de Fabricante de la Activación del Servicio evidenciando la vigencia del licenciamiento por 12 meses a nombre de ETB y certificación del fabricante vigente que lo acredite como canal o distribuidor en sus dos niveles más altos de clasificación, emitida con fecha no superior a 60 días anteriores a la fecha de la suscripción del Acta de Oficialización del licenciamiento.

3.9. ASPECTOS DE SERVICIOS DE INGENIERÍA

3.9.1. ETB REQUIERE que el alcance de los servicios de ingeniería aplique para la solución objeto de este documento.

3.9.2. ETB REQUIERE que toda la documentación generada y emitida de los servicios de ingeniería sea entregada en medio digital en una memoria USB al Supervisor del contrato. Esta entrega debe ser indexada para facilidad en el acceso a la información.

3.9.3. ETB REQUIERE que toda la documentación de los servicios de ingeniería se entregue en formatos que permitan la edición, siendo así, diagramas o topologías en formato para Microsoft Visio 2016 (No se permiten diagramas o topologías agrupadas como imagen en formato para Microsoft Visio 2016), tablas en formato para Microsoft Excel 2016, cronogramas en formato documentos en formato PDF también deben ser entregados en formato para Microsoft WORD 2016 e imágenes en formato PNG o JPG.

3.9.4. El alcance considerado por ETB para el servicio de ingeniería es:

- 3.9.4.1.** Realizar la reunión de inicio de contrato.
- 3.9.4.2.** Desarrollo plan de gerencia del proyecto.
- 3.9.4.3.** Levantamiento de información.
- 3.9.4.4.** Diseño de la ingeniería de detalle de la solución.
- 3.9.4.5.** Instalación y configuración de la solución.
- 3.9.4.6.** Pruebas a cargo del CONTRATISTA y ajustes de hallazgos.

- 3.9.4.7.** Pruebas de Aceptación ATP.
- 3.9.4.8.** Puesta en producción.
- 3.9.4.9.** Estabilización de la solución.
- 3.9.4.10.** Documentación técnica.
- 3.9.4.11.** Transferencia de conocimiento.
- 3.9.4.12.** Realizar la reunión de cierre de contrato.

3.9.5. Desarrollo y afinamiento plan de gerencia de proyecto

3.9.5.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue a ETB el Acta de Constitución del Proyecto, la cual debe estar alineada con la metodología del PMI.

3.9.5.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA haga los ajustes pertinentes sobre el Acta de Constitución del Proyecto presentada, si el personal de ETB involucrado en el Proyecto así lo considera.

3.9.5.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue a ETB el Plan de Proyecto. Este Plan de Proyecto está sujeto a la revisión y aprobación del personal de ETB involucrado en el Proyecto.

3.9.5.4. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA haga los ajustes pertinentes sobre el Plan de Proyecto presentado, si el personal de ETB involucrado en el Proyecto así lo considera.

3.9.5.5. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA haga los ajustes pertinentes sobre la Matriz de riesgos de proyecto, si el personal de ETB involucrado en el proyecto así lo considera.

3.9.5.6. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice, en conjunto con ETB, la reunión de inicio del Proyecto.

3.9.5.7. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asista a todas las reuniones que se agenden relacionadas con el presente proyecto cuando ETB lo considere.

3.9.6. Diseño de la solución e ingeniería de detalle

3.9.6.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA construya (con el apoyo y supervisión de ETB) durante la fase de diseño, la documentación de detalle técnico o Planes Técnicos Fundamentales (PTF) correspondientes a la solución. Para la construcción de estos documentos, ETB suministrará al CONTRATISTA la información técnica que sea necesaria.

3.9.6.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA construya, durante la fase de diseño, el Plan de implementación.

3.9.6.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue la documentación, como resultado de las actividades de la ingeniería de detalle, corresponda a los siguientes documentos, y los adicionales que ETB considere necesario:

1. PTF de Arquitectura: Describe la infraestructura tecnológica de software, la gobernabilidad de la solución, la estructura de la información (objetos y relaciones) y las consideraciones de procesamiento. Incluye la descripción del diseño; se indican las versiones de software de sistemas aplicativos, operativos y bases de datos. Se describen los detalles de instalación, montaje, y ubicación física de los equipos y marquillado.
2. PTF Gestión y Reportes: Especifica el diseño de los procesos de cómo operará el aseguramiento y el aprovisionamiento, incluye definición de los casos de uso de los servicios y define los reportes que se entregan al personal de operaciones.
3. PTF de Seguridad: Describe el entorno de operación y estructuras de control de accesos seguros considerando ambientes internos y externos, descripción de los procedimientos de integración con plataformas de seguridad de ETB, aspectos de implementación de los mecanismos de seguridad, riesgos y las políticas de seguridad a seguir para asegurar los equipos.
4. Plan de transferencia de conocimiento: Documento que contiene la información de cada uno de los cursos que serán dictados dentro del alcance del desarrollo del proyecto, que permitan asegurar la plena transferencia de conocimiento a personal asignado a ETB.
5. Documentación Técnica: Documentos expedidos por el fabricante donde se especifiquen procedimientos de configuración, procedimientos de troubleshooting, guía de análisis de logs, referencia de archivos de configuración, entre otros.

3.9.6.4. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA incluya en la ingeniería de detalle un diagrama general de la interacción de los diferentes componentes de la solución contratada y de la interacción con elementos de la red de ETB.

3.9.6.5. Una vez ETB reciba a satisfacción la documentación de la fase de diseño de la ingeniería de detalle, aprobará el Acta de Recibo del Diseño e Ingeniería de Detalle, la cual debe estar suscrita entre el supervisor y el CONTRATISTA.

3.10. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA SOLUCIÓN.



3.10.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA instale y configure los elementos de la solución de seguridad para que operen en ambiente de producción.

3.10.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA, durante esta fase, realice la implementación de la solución de acuerdo con el levantamiento de información, la ingeniería de detalle, y los requerimientos técnicos y funcionales que hacen operativa la solución.

3.10.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA configure la conectividad de los componentes de la solución ofertada para alcanzar la infraestructura donde se va a realizar su instalación y configuración que sean necesarias para el buen funcionamiento de la solución, de acuerdo con lo establecido en la etapa de Ingeniería de Detalle.

3.10.4. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice las tareas de adecuación lógica que se requiera para efectuar de forma satisfactoria la instalación, configuración y el aseguramiento (hardening) de los componentes pertenecientes a la solución.

3.11. PRUEBAS A CARGO DEL CONTRATISTA Y AJUSTES DE HALLAZGOS

3.11.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA lleve a cabo de forma autónoma las pruebas que le permitan verificar el funcionamiento apropiado de la solución, como actividad precedente a la ejecución del Protocolo de Pruebas de Aceptación en conjunto con ETB.

3.11.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA manifieste a ETB los hallazgos resultantes de la ejecución de pruebas.

3.11.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA lleve a cabo los ajustes pertinentes sobre la plataforma para solucionar los hallazgos resultantes de la ejecución de las pruebas a su cargo. Estos ajustes se deben realizar antes de ejecutar el Protocolo de Pruebas de Aceptación en conjunto con ETB.

3.11.4. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA incluya en las pruebas a su cargo los requerimientos presentados en el diseño, los funcionales y técnicos y que satisfagan la plena operación de las funcionalidades solicitadas en los presentes requerimientos.

3.11.5. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA diseñe y ejecute las pruebas presentadas en el Plan de Pruebas, cumpliendo con las siguientes responsabilidades:

3.11.6. El CONTRATISTA se responsabiliza por la planeación, diseño, documentación, preparación de datos y herramientas de hardware y software para la ejecución y seguimiento de la



totalidad de las pruebas internas de la solución, tanto técnicas como funcionales, con el fin de garantizar que se entregue un producto terminado y operativo cumpliendo con cada uno de los requerimientos del presente documento.

3.11.7. El CONTRATISTA se responsabiliza por documentar la estrategia y los casos de prueba que deban ser realizados, para asegurar que la solución se encuentra lista para entrar en producción. ETB podrá revisar el plan de pruebas en los casos que estime necesario y solicitar la inclusión de pruebas adicionales a las planteadas por el CONTRATISTA, en caso de que las considere insuficientes o incompletas.

3.11.8. El CONTRATISTA se responsabiliza por llevar a cabo todo el proceso de pruebas siguiendo las políticas y procedimientos que defina ETB y utilizando las herramientas de pruebas que ETB defina.

3.11.8.1. El CONTRATISTA se responsabiliza por corregir los hallazgos identificados y reportados en las pruebas.

3.11.8.2. El CONTRATISTA se responsabiliza por entregar a ETB el informe consolidado de las pruebas ejecutadas, donde se demuestre que la totalidad de pruebas planeadas fueron ejecutadas exitosamente y que no quedan hallazgos pendientes. La aceptación de este informe por parte de ETB es uno de los requisitos indispensables para autorizar la puesta en producción.

3.11.8.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA suministre todos los recursos e instrumentos que se necesiten para la realización de las pruebas.

3.11.9. Pruebas de Aceptación o ATP, en conjunto entre ETB y el CONTRATISTA y ajustes de hallazgos

3.11.9.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA suministre, como entregable de la fase de Diseño e Ingeniería de Detalle, el Plan de Pruebas de Aceptación ATP desarrollado en conjunto con ETB, de los servicios, y de usuario final de la solución. En este documento se deben considerar los requerimientos presentados en el diseño, los funcionales y técnicos y que satisfagan la plena operación de las funcionalidades.

3.11.10. ETB REQUIERE que la ejecución de las pruebas de Aceptación o ATP, sean realizadas sobre el software que hacen parte de la solución propuesta y serán puestos a producción.

3.11.11. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA tenga en cuenta en su oferta las siguientes condiciones para la realización de las pruebas de aceptación ATP:



- 3.11.11.1.** Las pruebas se realizarán en días laborales de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 7 AM a 5 PM.
- 3.11.11.2.** Máximo se aceptará la presencia de dos (2) personas en representación del CONTRATISTA.
- 3.11.11.3.** El CONTRATISTA prestará los recursos y software necesarios para la realización de las pruebas, entre otros como generadores de tráfico, equipos tester de las pruebas, máquinas virtuales, software para la virtualización, equipos de cómputo y servidores, entre otros.
- 3.11.11.4.** El CONTRATISTA será el responsable de la manipulación del software y equipos que hace parte de las pruebas de aceptación, tanto como los pertenecientes al objeto del contrato, como los puestos a disposición para las pruebas de aceptación.
- 3.11.11.5.** El lugar de realización de las pruebas de aceptación, podrán ser en aplicadas en el Datacenter Cuni, o en el datacenter centro. Por consiguiente, el CONTRATISTA debe ser responsable del transporte, traslado e ingreso y salida del hardware y software requerido para las pruebas a realizar.
- 3.11.11.6.** El CONTRATISTA debe garantizar la experticia en la configuración y troubleshooting del hardware o software con el que se aplican las pruebas de aceptación
- 3.11.11.7.** En caso de cambios de software, firmware durante la ejecución de las pruebas, será obligatorio volver a empezar el protocolo de pruebas. El CONTRATISTA debe tener en cuenta que estos reinicios podrán afectar su cumplimiento del cronograma establecido.
- 3.11.11.8.** El orden de ejecución de las pruebas son decisión de ETB.
- 3.11.11.9.** ETB podrá hacer cambios de forma y de fondo a las pruebas descritas en el protocolo y podrá adicionar, modificar o eliminar pruebas unilateralmente.
- 3.11.11.10.** Para las pruebas se determinará los datos específicos de cada equipo como modelo, referencia, serial de todo el hardware y sus componentes modulares y las versiones de software, firmware, parches, actualizaciones o builds, que tenga el equipo.
- 3.11.12.** ETB revisará el plan de pruebas durante la etapa de ingeniería de detalle y en los casos que estime necesario solicitará la inclusión de pruebas adicionales a las planteadas por el CONTRATISTA, en caso que las considere insuficientes o incompletas.

3.11.13. El personal que designe ETB validará el Plan de Pruebas de Aceptación, lo someterá a modificaciones, eliminación o adición de las pruebas o procedimiento y definirá el documento final para que el CONTRATISTA ejecute las pruebas.

3.11.14. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA ejecute un Plan de Pruebas de Aceptación que contenga, entre otros, los siguientes ítems:

- a. Cronograma de pruebas.
- b. Para cada caso de prueba:
 - Escenario requerido.
 - Recursos requeridos.
 - Instrumentos (si aplica) que utilizará en la práctica de la prueba.
 - Descripción general de la prueba.
 - Procedimiento paso a paso para ejecutar la prueba.
 - El detalle de los resultados esperados.
 - Criterio(s) de aceptación de cada prueba, según los requerimientos de este documento.
 - Diseño y preparación de los datos de medición en caso de pruebas de desempeño.
 - Duración de cada prueba.
 - Formato del reporte de resultados.

3.11.15. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA, bajo su dirección técnica, realice pruebas de aceptación en conjunto con ETB.

3.11.16. ETB REQUIERE que las ejecuciones de las Pruebas de Aceptación cuenten con la participación de los líderes técnicos del CONTRATISTA.

3.11.17. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA provea todos los materiales y equipos para la ejecución de las Pruebas de Aceptación.

3.11.18. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asuma completa responsabilidad para desarrollar el plan de pruebas, ya que no existirá un tercero que las ejecute. ETB, por su parte, hará el acompañamiento con las respectivas áreas usuarias que se asignen para dichas tareas.

3.11.19. ETB REQUIERE que, para las pruebas de integración con otros sistemas descritos en el literal 3.4 Aspectos Técnicos Generales y las pruebas de aceptación de usuario final, el CONTRATISTA garantice su interacción y colaboración con los equipos de ETB o de terceros al servicio de ETB para la realización de dichas pruebas, para lo cual llevará a cabo las siguientes actividades (lista no taxativa):

3.11.19.1. Proporcionar la información que ETB solicite para la definición del Plan de Pruebas de Aceptación, definiendo los casos de prueba.

3.11.19.2. Estar presente y liderar la realización de las pruebas y suministrar apoyo técnico necesario cuando ETB lo requiera.

3.11.19.3. Realizar todas las correcciones (del lado de la aplicación donde se desarrolla el proyecto), que surjan de la ejecución de las pruebas realizadas, cumpliendo con el tiempo solicitado para iniciar la corrección del error, con base en su nivel de gravedad, así:

Nivel	Situación	Acción del CONTRATISTA
Gravedad 1	Hace la solución inoperativa, interrumpe las pruebas y no existe camino alternativo	Iniciar la solución de los hallazgos, dos (2) horas después de informado el error.
Gravedad 2	Hace la solución inoperativa y existe camino alternativo,	Iniciar la solución de los hallazgos cuatro (4) horas después de informado el error.
Gravedad 3	Errores de forma, de estándares	Iniciar la solución de los hallazgos ocho (8) horas después de informado el error.

Tabla 1 Nivel de gravedad en las fallas de las pruebas.

El nivel de gravedad será evaluado y definido por ETB.

3.11.20. ETB REQUIERE que mediante el Plan de Pruebas se evidencie:

- a. Cumplimiento de las funcionalidades requeridas y cada una de las especificaciones técnicas y funcionales indicadas en los presentes Términos de Referencia y aquellas que resulten de la fase de Ingeniería de Detalle.
- b. Consistencia de la documentación que aplique como los manuales de usuario y administrador de herramienta con respecto a la solución desarrollada.
- c. Documentación de la estrategia y los casos de prueba que deban ser realizados para asegurar que la solución se encuentra en la capacidad de iniciar la migración y entrada a producción.
- d. Preparación de los datos requeridos para los casos de prueba.
- e. Variaciones respecto a diseños aceptados, debidamente sustentados y aprobados por ETB.
- f. Adecuado procesamiento de tráfico de la plataforma.
- g. Ausencia de errores.

3.11.21. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice las pruebas funcionales, de integración, de falla, de procedimientos a fin de asegurar el correcto funcionamiento de la solución. Entre las pruebas están las siguientes y no son excluyentes de otras propias de la solución a entregar:

- a. Pruebas Funcionales: Revisión de las funciones especificadas en los presentes términos.
- b. Pruebas de Integración: Su objetivo es asegurar la correcta integración de la solución con el resto de la infraestructura tecnológica de ETB, en cuanto a software, telecomunicaciones, sistemas de información, seguridad, gestión y en general con todos los componentes que interactúen con la solución.
- c. Pruebas de Falla: Verificar el óptimo rendimiento de la solución ante una falla.
- d. Pruebas de Procedimientos: Su objetivo es asegurar la concordancia entre los procedimientos diseñados para la operación de la solución y sus características funcionales. Se deben verificar entre otros los siguientes procedimientos: Verificación de parámetros, cambios de configuración, verificación de servicios disponibles, entre otros.

3.11.22. ETB REQUIERE que todos los recursos e instrumentos que se necesiten para la realización de las pruebas sean prestados por el CONTRATISTA.

3.11.23. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue el informe consolidado de las pruebas ejecutadas al finalizar la actividad 3 según el cronograma establecido, donde se demuestre que la totalidad de pruebas planeadas fueron ejecutadas y cumplidas exitosamente y que no quedan hallazgos pendientes.

3.11.24. ETB REQUIERE que, si la solución reúne los requisitos establecidos por las pruebas se procederá con la migración y posterior puesta en producción. Todas y cada una de las pruebas deben quedar debidamente aceptadas para que ETB autorice la firma del Documento ATP

3.11.25. El documento ATP o protocolo de pruebas de aceptación debe ser firmado por el CONTRATISTA y los participantes y Supervisor de Contrato de ETB una vez finalice la fase de pruebas.

- El Acta de Recibo a Satisfacción de las Pruebas de Aceptación ATP debe ser firmado por el CONTRATISTA, los participantes y Supervisor de Contrato de ETB una vez finalice la fase de pruebas a satisfacción de ETB. Para suscripción de esta acta, se debe adjuntar el documento protocolo de pruebas de aceptación ATP ejecutado, firmado por CONTRATISTA y personal que participa en las pruebas de ETB, con evidencias de cada prueba realizada.

3.11.26. ETB REQUIERE que todos los recursos e instrumentos que se necesiten para la realización de las pruebas sean prestados por el CONTRATISTA.

3.11.27. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue el informe consolidado de las pruebas ejecutadas, donde se demuestre que la totalidad de pruebas planeadas fueron ejecutadas y cumplidas exitosamente y que no quedan hallazgos pendientes.



3.11.28. ETB REQUIERE que, si la solución reúne los requisitos establecidos por las pruebas se procederá con la migración y posterior puesta en producción. Todas y cada una de las pruebas deben quedar debidamente aceptadas para que ETB autorice la firma del Documento ATP

3.11.29. El documento ATP o protocolo de pruebas de aceptación debe ser firmado por el CONTRATISTA y los participantes y Supervisor de Contrato de ETB una vez finalice la fase de pruebas.

3.12. PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LA SOLUCIÓN, POLÍTICAS, REGLAS, REPORTE Y PUESTA EN PRODUCCIÓN DE LA SOLUCIÓN

3.12.1. ETB REQUIERE que toda la solución sea puesta en producción en la última versión de software estable y recomendada por el fabricante, para cada uno de los componentes de la solución de seguridad.

3.12.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue durante esta fase, los procedimientos MOP (procedimiento detallado para realizar la puesta en producción de cada uno de los componentes de la solución) a seguir durante las ventanas de mantenimiento, como mínimo debe contener lo siguiente:

- a. Las fases de instalación de la solución.
- b. La metodología para realizar la instalación de la solución.
- c. El cronograma detallado de instalación y aprobado por ETB para la ejecución.
- d. Las validaciones de éxito por fase: Indicando las pruebas y mediciones a realizar para garantizar el éxito de cada fase y la autorización para continuar con la siguiente fase.
- e. Recursos: Los recursos necesarios tanto técnicos como de personal que se requiera coordinar para evitar un impacto negativo en la prestación del servicio.
- f. Los formatos correspondientes a la elaboración de los documentos MOP serán entregados en la fase de levantamiento de la Información.

3.12.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA considere dentro de su oferta que la fase de Puesta en Producción inicia una vez finalice la etapa de Pruebas de Aceptación o ATP.

3.12.4. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA acepte que las actividades de puesta en producción pueden ser en horarios nocturnos y fines de semana a los cuales debe asistir y participar de estas actividades en dicha Disponibilidad.

3.12.5. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste el servicio de puesta en producción, con el acompañamiento de ETB.

3.12.6. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste el servicio de puesta en producción en la ciudad de Bogotá.

3.12.7. ETB informa que para la preparación de la puesta en producción el CONTRATISTA debe:

3.12.7.1. Participar en las reuniones de entendimiento del despliegue para validar las actividades y aclarar las dudas de los diferentes dominios al respecto.

3.12.7.2. Participar en las divulgaciones de modificaciones a los calendarios de entrega y cumplir con las fechas acordadas para asegurar que se respetan las fechas del cronograma.

3.12.7.3. Comunicar oportunamente los contactos presenciales y remotos que estarán encargados de las validaciones durante las ventanas de mantenimiento para puesta en producción.

3.12.8. ETB informa que los requisitos para la puesta en producción son:

3.12.8.1. Cumplimiento de cada uno de los entregables y criterios de aceptación definidos en el plan de trabajo aprobado.

3.12.8.2. Cumplimiento de la lista de chequeo para entrada en producción que tenga vigente ETB (en los ítems que aplique).

3.12.8.3. Visto bueno para entrar en producción por parte del líder técnico de implementación de ETB.

3.12.8.4. Procedimiento de marcha atrás en caso de que la maniobra de puesta en producción no pueda ser finalizada exitosamente.

3.12.9. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA diligencie el formato que ETB indique para solicitud de ventanas de mantenimiento, diez (10) días hábiles antes de la actividad.

3.12.10. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA en ningún caso podrá asumir que el sistema ha sido aceptado por el sólo hecho que se haya iniciado la puesta en producción con usuarios en vivo.

3.12.11. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asuma los costos asociados a cualquier ajuste en los diseños iniciales planteados por el CONTRATISTA, debido a imprecisiones en la información, desconocimiento de detalles de la solución, o cualquier otro aspecto asociado a omisiones y/o errores del CONTRATISTA.

3.12.12. ETB informa que el Acta de Recibo Provisional de la Solución solamente será expedida una vez finalice, a satisfacción de ETB, el proceso de puesta en producción. En ese momento se dará inicio al período de estabilización del proyecto.

3.12.13. Interrupción de la Puesta en Producción:

3.12.13.1. El CONTRATISTA debe corregir las fallas, deficiencias o no cumplimientos en algún requisito, que impidan la puesta en producción con la calidad y seguridad requeridas,

3.12.13.2. Para las respectivas acciones correctivas y de mejora, ETB fijará un término para que el CONTRATISTA proceda a subsanarlos. Este término debe circunscribirse a la duración de la etapa de puesta en producción. Si cumplido ese término el CONTRATISTA no ha realizado las respectivas correcciones y cumplimientos, se aplicarán las sanciones contractuales respectivas. Sin embargo, si a juicio del Gerente de Producto o Gerente de Proyecto por parte de ETB, las fallas, deficiencias o no cumplimientos detectados no impiden el inicio de las maniobras de puesta en producción, podrá autorizarse el inicio del proceso dejando constancia de los aspectos pendientes y fijando un plazo razonable, sustentando y notificando las fallas, deficiencias o no cumplimientos encontrados. En cualquiera de los casos, estas deficiencias deben ser solucionadas antes del recibo definitivo del proyecto.

3.12.13.3. El Gerente de Proyectos de ETB, podrá dar por cumplido la fase de Puesta en Producción autorizando la suscripción del Acta de Recibo Provisional de la Solución, en el caso que la cantidad total de las licencias para el doble factor de autenticación no se hayan instalado, por causas atribuibles a ETB, como disponibilidad de ventanas de mantenimiento en los equipos servidores o autorizaciones de instalación por parte de clientes de ETB o administradores de ETB. En todo caso el CONTRATISTA se encuentra obligado a seguir atendiendo las ventanas de los agentes faltantes durante la fase de Estabilización de la Solución.

3.12.14. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice el check list de paso a producción, indicado a continuación:

DESCRIPCIÓN GENERAL	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ENTREGABLE
Transferencia de conocimiento a Usuarios	Especificar temas de la capacitación y Asistencia	Correo Electrónico o Acta Digital de capacitación con la aprobación del usuario funcional o solicitante de la iniciativa. Transferencia de conocimiento no certificada suministrada en la fase de estabilización.
Manual Usuario	Manual con la información funcional requerida.	Correo Electrónico o Acta Digital con la aprobación del usuario o del Líder Técnico indicando la ruta donde quedan el documento.
Manual Técnico y Diseño de la Solución y/o Arquitectura	Manual con la información técnica requerida y descripción del diseño de la solución y/o arquitectura	Correo Electrónico o Acta Digital con la aprobación del líder de aplicación y soporte del Manual

DESCRIPCIÓN GENERAL	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ENTREGABLE
		Técnico indicando la ruta donde quedan el documento.
Licencias	Oficialización de las licencias adquiridas	Correo Electrónico o Acta Digital de oficialización de licencias con el dominio de control licencias y con la aprobación del líder ETB.
	Procedimientos de control de licenciamiento	
Pruebas Funcionales	No Certificado de aceptación de resultado de pruebas de rendimiento, carga o stress	Correo Electrónico o Acta Digital que mencione el resultado esperado y el resultado obtenido indicando explícitamente la aceptación del resultado como exitoso, relacionando donde queda almacenado las evidencias y el informe de pruebas.
Administración de Usuarios y Control de Acceso	Entrega de los roles y perfiles configurados en la solución y usuarios depurados.	Correo Electrónico o Acta Digital de aprobación de responsable de la Administración de Usuario.
	Entrega de procedimientos y herramientas para la administración de usuarios.	
	Verificación de implementación de autenticación directorio corporativo y SSO	
Entrega Infraestructura	Oficialización y Entrega de Infraestructura	Correo Electrónico o Acta Digital de quién recibe la administración, con la especificación de qué se está entregando.
Configuración y de verificación Respaldos	Acta certificando que la política de backup para cada ambiente ha quedado configurada y se ha verificado el proceso de restauración	Correo Electrónico o Acta Digital con la aprobación de la entrega requerida por el líder del dominio.

DESCRIPCIÓN GENERAL	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ENTREGABLE
Capacidad de la Infraestructura Actual	Definición de la infraestructura de hardware requerida para el proyecto o iniciativa	Correo Electrónico con los requisitos de infraestructura para el proyecto o iniciativa.
Contratos, manejo de incidentes, grupos de soporte y ANSs	Entrega a los líderes de soporte de la información de contratos de soporte de 2do y 3er nivel, de los grupos en Remedy con los que se atenderán los incidentes, de los responsables de atención de cada grupo y los ANSs respectivos, detalle de procesos automáticos y de operación	Correo Electrónico o Acta Digital con la aprobación del líder de Soporte. Nota: Incluir texto explícito que por parte de soporte se autoriza puesta en producción.
Aseguramiento de la solución	Validación de conformidad del diseño de la solución con las políticas de seguridad definidas. Se debe entregar al Líder ETB de Seguridad un documento en Word con el diseño de la solución, incluyendo las políticas de seguridad implementadas	Correo Electrónico o Acta Digital con la aprobación de la entrega requerida por el líder del dominio.
	Cumplimiento del aseguramiento de la infraestructura y la aplicación. Se debe entregar al líder ETB de Seguridad la evidencia de los escaneos de vulnerabilidades antes y después del aseguramiento de infraestructura y aplicación, así como justificación de excepciones	
	Entrega de información de los logs de la solución, a los responsables del monitoreo y niveles de escalamiento. Se debe entregar documento con detalle de logs de la solución al líder ETB de Seguridad	
Carga inicial de información	Visto bueno de la información funcional cargada o migrada para la entrada a producción	Correo Electrónico o Acta Digital de aprobación del cargue de la información requerida para la puesta en producción validada

DESCRIPCIÓN GENERAL	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA	ENTREGABLE
		por funcional con resultado exitosos y aprobada por líder de soporte.
Actualización de la CMDB	Entrega de la información requerida para la CMDB en la que se especifican los documentos que aplican, Mapa de Servicio, Componentes y relaciones	Correo Electrónico o Acta Digital de aprobación de la entrega requerida por el líder del dominio anexando el Mapa de Servicio con las actualizaciones correspondientes y previamente validadas por los dominios. En caso de actualización de componentes o CIs, se deben indicar los parámetros de seguridad.
Aceptación del cierre del Checklist por cumplimiento de los puntos acordados	Cumplimiento de entrega de cada punto acordado de la lista de chequeo	Para proyectos se requiere Acta Digital de Cierre de lista de chequeo, las demás categorizaciones como iniciativas se manejarán por medio de Correo Electrónico.

Tabla 24 Check List de paso a producción

3.13. ESTABILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

3.13.1. ETB REQUIERE un período de estabilización de treinta (30) días calendario.

3.13.2. ETB REQUIERE que durante la fase de Estabilización de la solución el CONTRATISTA realice la Transferencia de conocimiento, suministre la información suficiente y de soporte al equipo de ETB de apoyo a puesta en producción para atender sus actividades de puesta en producción y la ejecución del plan de marcha atrás, si fuese necesario.

3.13.3. ETB REQUIERE que si durante el periodo de estabilización o prórrogas del mismo, se presentan tres (3) fallas o más y éstas fallas son catalogadas por ETB como de nivel CRÍTICO o INTERMEDIO, o combinaciones de estos niveles, el periodo de estabilización se prorrogará una única vez por treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de ocurrencia de la tercera falla. Ante esta situación presentada se aplicara el procedimiento establecido para sanciones.

3.13.4. ETB REQUIERE que las fallas se categoricen de la siguiente forma:

- **Crítico:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento en los que la solución no está prestando el servicio para la cual fue adquirido.
 - Indica una condición o evento en los que no está funcionando la gestión de la solución que permita conocer el estado de la misma.

- **Intermedio:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento que afecta las funcionalidades de la plataforma en forma notoria y que debe tomarse una medida correctiva para prevenir una degradación más grave.
 - Indica una condición o evento en los que se presenta fallas en la generación de reportes o estadísticas.

- **Bajo:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento sobre consultas que se realicen con respecto al sistema o algunas de sus funcionalidades.
 - Indica una condición o evento en la que se ve afectada la ejecución de verificación mensual de mensajes del sistema.

3.13.5. ETB REQUIERE que si al finalizar la prórroga de la fase de Estabilización, persisten incidentes o fallas reportadas no resueltos a entera satisfacción de ETB, el periodo de estabilización se prorrogará por treinta (30) días calendario más. Ante esta situación presentada aplica sanciones contempladas en el capítulo jurídico.

3.13.6. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA acepte la prórroga de esta fase, en el evento que la no estabilización sea por su causa y asume los costos de dicha prórroga sin perjuicio para ETB.

3.13.7. ETB REQUIERE que durante el periodo de estabilización el CONTRATISTA sea el responsable de realizar los ajustes necesarios con las solicitudes de cambio e incidentes y garantice la disponibilidad, del licenciamiento, soporte técnico local y del fabricante para cubrir eventos relacionados con el software, licenciamiento, ajustes, configuraciones, funcionalidades y personalizaciones aplicados sobre la solución. Los ANS aplicados durante esta fase son los establecidos en el numeral Requerimientos soporte técnico local.

3.13.8. ETB REQUIERE que el periodo de estabilización incluya, por lo menos, las siguientes responsabilidades a cargo del CONTRATISTA:

3.13.8.1. Garantía sobre todos los servicios prestados para la implementación.

3.13.8.2. Atención y solución de incidentes originados.

3.13.8.3. Prestación del servicio de soporte presencial en las instalaciones de ETB con al menos un ingeniero en sitio especializado para casos en los que a través del soporte remoto no se pueda dar solución al problema, no se dé solución a la anomalía presentada o ETB así lo determine.

3.13.8.4. Detección, diagnóstico y corrección de problemas y errores originados en el mantenimiento o proyecto, por cualquiera de las siguientes causas:

- Incompleta o inadecuada configuración o parametrización de la plataforma.
- Errores o deficiencias en la configuración de cualquier tipo que se hubiera desarrollado.
- Deficiencias en la documentación entregada o transferencia de conocimiento impartida.
- Diseño inadecuado de los nuevos procesos requeridos por la solución, en caso que aplique.

3.13.8.5. Ajustes a la parametrización, configuración, desarrollos realizados o nuevos desarrollos que se llegaren a requerir por incumplimiento a lo solicitado.

3.13.8.6. Actualización a la documentación y/o procedimientos originados en cualquiera de los puntos anteriores.

3.13.9. El Gerente de Proyectos de ETB, podrá dar por cumplido la fase de Estabilización de la Solución, autorizando la suscripción del Acta de Recibo Definitivo de la Solución, en el caso que la cantidad total de los agentes proyectados para las funcionalidades de doble factor de autenticación no se hayan instalados, por causas atribuibles a ETB, como disponibilidad de ventanas de mantenimiento en los equipos servidores o autorizaciones de instalación por parte de clientes de ETB o administradores de ETB.

3.13.10. El Acta de Recibo Definitivo de la Solución solamente se suscriba una vez que se cumpla a satisfacción el período de estabilización respectivo, que se hayan cumplido los criterios de aceptación acordados y que hayan sido subsanados todos los aspectos pendientes (fallas, deficiencias y no cumplimientos).

3.14. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

3.14.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue una memoria USB de los manuales técnicos y documentación solicitados. Estos manuales y documentación deben ser elaborados y personalizados de acuerdo con lo definido en las plantillas que serán entregadas por ETB durante la fase de levantamiento de información.

3.14.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA haga las modificaciones sobre la documentación, en caso de que los mismos no se ajusten a los requerimientos y necesidades del proyecto, después del análisis que ETB realice. La documentación debe ser aprobada por ETB antes de iniciar la etapa de puesta en producción.



3.14.3. ETB REQUIERE que, previo al vencimiento de la fase de estabilización, el CONTRATISTA entregue los siguientes manuales de operación como parte de la documentación, según aplique:

3.14.3.1. Administración y operación

3.14.3.2. Troubleshooting para solución de problemas y restablecimiento de la plataforma ante eventos de falla del servicio.

3.14.3.3. Manual de soporte con la información de contacto, método de escalamiento y ANS.

3.14.4. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue, durante la fase de Ingeniería de Detalle, los manuales y PTF de la solución. Estos manuales y documentación deben ser elaborados y personalizados de acuerdo con lo definido en las plantillas entregadas por ETB durante la fase de levantamiento de información. En tal sentido ETB analizará el material y las informaciones suministradas y en caso de que los mismos no se ajusten a los requerimientos y necesidades del proyecto, solicitará las mejoras y/o adiciones a que hubiere lugar, las cuales serán de forzosa aceptación por parte del CONTRATISTA.

3.14.5. ETB REQUIERE que toda la documentación técnica entregable en cada una de las fases del cronograma del proyecto sea sujeta a actualizaciones o modificaciones por concepto del avance de la ejecución del proyecto y cambios que hayan sido necesario realizar y que en una primera entrega de la documentación técnica no fue contemplado o se encuentra desactualizado.

3.15. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Indicar un texto donde se indique que esto es a cero costo y solicitar cual podría llegar a ser este valor , un valor como referencia

3.15.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA suministre la transferencia de conocimiento no certificada, relacionada a los componentes de la infraestructura implementada, durante la etapa de Estabilización de la Solución, la cual debe tener las siguientes características:

3.15.1.1. Objetivo a lograr: Divulgación a los participantes de la solución implementada, configuración, administración, operación, conectividad, topología, resolución de problemas y mantenimiento de la solución implementada. Así mismo, resolución de inquietudes o dudas que los alumnos posean de la solución implementada por el CONTRATISTA. Se debe dictar durante la etapa de Estabilización de la Solución, o en el momento que ETB considere necesario.

3.15.1.2. Duración mínima: Tres (3) sesiones de dos (2) horas cada una en días hábiles. Total: seis (6) horas, o como ETB considere necesario.

3.15.1.3. Número Máximo de participantes: Seis (6) estudiantes.

3.15.1.4. Lugar: Instructor presencial en las instalaciones de ETB, o en sitio informado por ETB previamente o virtual.

3.15.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste el material audiovisual e instructores y personal de apoyo para proveer una adecuada transferencia de conocimiento funcional y técnica a los usuarios finales de la solución provista.

3.15.3. ETB REQUIERE que el instructor que vaya a dictar la transferencia de conocimiento haga parte del equipo de implementación del proyecto del CONTRATISTA.

3.15.4. El CONTRATISTA debe en cada sesión registrar la asistencia del personal de ETB

3.16. ASPECTOS DE SOPORTE TÉCNICO LOCAL

3.16.1. ETB REQUIERE que los requerimientos para la prestación del servicio de soporte técnico local sean cotizados para el cubrimiento de todos los componentes software y licenciamiento, de la solución de seguridad.

3.16.2. ETB REQUIERE que el servicio de soporte técnico local inicie a partir de la suscripción del Acta de Orden de Inicio del contrato.

3.16.3. Actualización de software

3.16.3.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice, durante la vigencia del soporte, la actualización del software, de los parches e incorporación de las nuevas y últimas versiones de software liberadas para la plataforma y disponibles.

3.16.3.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asegure que realizará un proceso previo de análisis de impacto, verificación de prerrequisitos y pruebas de configuración sobre las nuevas versiones, releases y parches a aplicar. De esta manera garantiza que la producción de ETB no será afectada por eventos relacionados con la instalación de estos ítems. Los resultados de las pruebas realizadas deben estar consignados en el procedimiento de actualización propuesto y el análisis de impacto debe ser coherente con estos resultados.

3.16.3.3. ETB requiere que todos los elementos necesarios para realizar pruebas deben ser suministrados por el CONTRATISTA.

3.16.3.4. ETB requiere tener la potestad de decidir si realiza o no esta actualización.

3.16.4. Soporte técnico en Colombia con cubrimiento en la ciudad de Bogotá

3.16.4.1. ETB informa que define el soporte técnico, como el diagnóstico, solución de problemas e incidentes y atención de requerimientos sobre el software en funcionamiento de acuerdo con las condiciones generales y las detalladas en este documento.

3.16.4.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA incluya como parte del soporte técnico:

- a) Los mantenimientos correctivos sobre la plataforma, las veces que sean necesarios o requeridos según sea el caso.
- b) Soporte ante consultas.
- c) Un mantenimiento preventivo anual en sitio sobre la plataforma.
- d) La actualización de versiones.

3.16.4.3. Requerimientos generales de la prestación de servicio de soporte técnico.

- ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue la guía para utilización del soporte en medio digital memoria USB dentro de los cinco (05) primeros días a partir de la orden de inicio del contrato. Esta guía debe describir claramente la totalidad del procedimiento a seguir por parte de ETB en caso que sea necesario hacer uso del soporte.

3.16.4.4. Atención:

- ETB REQUIERE que el soporte preventivo a ejecutar en la ciudad de Bogotá sea prestado en una atención concertada con ETB, que por lo general no debe afectar la operación y el servicio a los clientes ETB.
- ETB REQUIERE que el soporte correctivo sea prestado en una atención 7 x 24 (los siete días de la semana 24 horas)

3.16.4.5. Modalidad de atención: atender las actividades relacionadas con el servicio soporte técnico

- **Atención en Sitio:** ETB REQUIERE que ante incidentes clasificados como Altos o por imposibilidad de dar solución de manera remota, el CONTRATISTA se desplace a las instalaciones de ETB, donde se encuentra la solución implementada, para atender apropiadamente las solicitudes hechas, dentro de los tiempos establecidos en el numeral Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico.

- **Atención Remota:** ETB REQUIERE que el CONTRATISTA disponga de medios de atención remota para atender las solicitudes dentro de los tiempos establecidos en el numeral Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico. El OFERENTE debe garantizar que los equipos que utilizará para la atención cuentan con todos los controles de seguridad de la información necesarios para garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información propia de ETB o de sus clientes y que pueda verse afectada por el servicio a prestar objeto de la presente invitación.
- ETB REQUIERE que el CONTRATISTA indique las herramientas, acceso a recursos, prácticas u otras facilidades adicionales a los requerimientos del servicio que pueda brindar como valor agregado a ETB.

3.17. MEDIOS DE CONTACTO

3.17.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA tenga disponible como medios de contacto para solicitar los servicios:

- a) Un número telefónico fijo en Bogotá o una línea 01 800.
- b) Una dirección de correo electrónico.
- c) Un número de telefónico celular.
- d) Otros. Indicar cuáles. (p.ej.: un chat online, acceso a mesa de ayuda, acceso a sitio web).

3.17.2. El CONTRATISTA debe disponer de un canal de comunicación continuo para que ETB pueda realizar las solicitudes de servicio.

3.18. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

3.18.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA tenga una herramienta que permita a ETB tener acceso a sistemas de consulta de los servicios.

3.18.2. ETB REQUIERE que esta herramienta de administración de solicitudes se soporte vía web. Se requiere que se presenten pantallazos de la misma junto con la oferta.

3.18.3. ETB REQUIERE que la herramienta de generación de solicitudes permita almacenar un histórico de casos que incluya los siguientes campos: causa raíz, componentes afectados, detalle de la

solución prestada y tiempo total de solución para cada caso atendido. Se requiere que el histórico de casos almacene información de por lo menos 1 año.

3.18.4. ETB REQUIERE que al menos una semana anterior a finalizar el contrato, el CONTRATISTA genere y suministre todos los reportes, informes y estadísticas a ETB, del registro histórico de casos del último año del contrato.

3.18.5. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA no suspenda la atención a una solicitud hasta tanto no se genere el documento de recibo a entera satisfacción de ETB.

Nota: Se entiende como entera satisfacción cuando el CONTRATISTA entrega a ETB un informe que contiene la descripción de la falla presentada, el diagnóstico y la solución de la misma y éste es aprobado por el responsable en ETB.

3.18.6. ETB REQUIERE que, en caso de tener solicitudes abiertas, el CONTRATISTA envíe mensualmente la realimentación del estado del mismo. No obstante, lo anterior, el CONTRATISTA se debe ajustar a los tiempos de solución definitiva definidos en los acuerdos de nivel de servicio.

3.18.7. ETB REQUIERE que el formato que se utilice para la entrega de este informe contenga la siguiente información (por cada evento):

- a) Número de solicitud.
- b) Nivel de Severidad.
- c) Estado Actual.
- d) Fecha de apertura (dd/mm/yy hh:mm).
- e) Fecha de cierre (dd/mm/yy hh:mm).
- f) Descripción del caso.
- g) Descripción de la solución del caso (Inicio (dd/mm/yy hh:mm)).
- h) Avances y Acciones, Estado, Tiempo en estado (hh:mm).
- i) Total, tiempo del caso (dd:hh:mm)).
- j) Tiempo del CONTRATISTA
- k) Escalado a fábrica.
- l) Recomendaciones.
- m) Tiempo ETB.
- n) Suma de tiempos.
- o) Cerrado.

3.18.8. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue un informe mensual 5 días calendario antes de realizar la facturación, en medio digital, de las solicitudes tramitadas y que contenga:

- a) Fecha y hora exacta en la cual fue reportada la solicitud por parte de ETB.
- b) Número de la solicitud generada.
- c) Tipo de solicitud (Nuevo o Reabierto).
- d) Nivel de Severidad (para fallas).
- e) Descripción de la solicitud (y de la falla cuando aplique).
- f) Fecha y hora exacta en que se dio respuesta inicial por parte del CONTRATISTA.
- g) Fecha y hora exacta en que se dio solución definitiva por parte del CONTRATISTA a satisfacción de ETB.
- h) Causas detalladas que originaron la falla o caída del sistema, si da lugar.
- i) Detalle de la respuesta o solución dada.
- j) Elementos adicionales al reportado con falla, que hayan sido objeto de revisión, ajuste, reconfiguración o cambio, si aplica.
- k) Procedimientos de mantenimiento u operación que sea necesario implementar.
- l) Vulnerabilidades y riesgos residuales externos al sistema luego de la solución.
- m) Acciones a realizar para corrección de estas vulnerabilidades.

3.18.9. ETB REQUIERE que las solicitudes de problemas técnicos que no puedan ser resueltos por el CONTRATISTA en Colombia, se escalen al fabricante, para garantizar la solución en los plazos dados en los ANS.

3.18.10. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue la evidencia de la escalabilidad del incidente al fabricante en donde se debe indicar el número de solicitud respectivo.

3.18.11. ETB REQUIERE que el servicio sea responsabilidad directa del CONTRATISTA. En los casos en los cuales es el fabricante quien presta el servicio, es el CONTRATISTA quien debe realizar el seguimiento a los casos y velar por el cumplimiento en la solución de los mismos cumpliendo con los ANS establecidos.

3.19. TIPOS DE SOPORTE REQUERIDOS

3.19.1. Mantenimiento Preventivo en la ciudad de Bogotá

3.19.1.1. ETB REQUIERE el servicio de una visita preventiva mensual , este será acordado entre las partes con el cual se garantice el óptimo desempeño de la plataforma objeto del alcance. Esta visita debe cubrir todos los componentes de la solución.

3.19.1.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA informe las actividades a realizar dentro del mantenimiento preventivo, indicando el número de personas que participan en ellas, los recursos y el cronograma de ejecución propuesto, el cual será revisado por ETB, quien podrá solicitar cambios. Se deben especificar:

- a) Diagnóstico de la plataforma
- b) Fechas
- c) Horas
- d) Recursos asignados para esta labor

3.19.1.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice un (1) mantenimiento preventivo anual durante la vigencia del contrato, este será acordado entre las partes, en la atención que ETB designe según programación acordada con ETB.

3.19.1.4. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue un informe, después de cada mantenimiento preventivo, del estado de los sistemas cubiertos, indicando como mínimo:

- a) Las actividades realizadas.
- b) Los problemas encontrados, la criticidad y la solución dada a cada uno.
- c) Las recomendaciones para la configuración de la solución y el plan de trabajo para realizarlas.
- d) Las recomendaciones para mejorar la gestión de la plataforma y el plan de trabajo para realizarlas.
- e) Un assesment

3.19.1.5. El CONTRATISTA dispondrá de 5 días hábiles para entregar el citado informe de mantenimiento preventivo después de realizada la visita de mantenimiento preventivo.

3.19.2. Mantenimiento Correctivo en la ciudad de Bogotá

3.19.2.1. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice el diagnóstico, documentación y solución de los incidentes y problemas que se presenten sobre la infraestructura objeto de esta invitación conforme los niveles de servicio descritos en el siguiente numeral: 19 Acuerdos de niveles de servicio para el servicio de soporte técnico local

3.19.2.2. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA suministre el detalle de la solución de los casos escalados una vez se cierre el caso.

3.19.2.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA escale al fabricante, los incidentes que no pueda resolver del servicio de soporte técnico contratado, en todo caso es el contratista el único responsable de brindar la solución definitiva.

3.19.2.4. ETB requiere realizar las aperturas de casos de consultas, fallas o mal funcionamiento directamente con el fabricante cada vez que lo considere conveniente, teniendo en cuenta que el CONTRATISTA debe hacer el seguimiento y control para solucionar las fallas que se presenten sobre la plataforma.

3.20. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO LOCAL

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

3.20.2. La definición de los ANS, así como la inclusión de nuevas métricas o la supresión de otras, podrá ser revisada y actualizada en cualquier momento de la vigencia del contrato por ETB.

3.20.3. ETB podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.

3.20.4. ETB REQUIERE que ante incidentes que han superado los tiempos de atención definidos el CONTRATISTA a solicitud de ETB desplace a las instalaciones de ETB, el personal técnico apropiado para solucionar el incidente.

3.20.5. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA garantice el cumplimiento de los Acuerdo de niveles de servicios definidos a continuación.

3.21. CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE CRITICIDAD PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

La criticidad del evento depende del impacto que tiene el mismo sobre el o los servicios afectados.

ETB ha definido la siguiente clasificación:

- Nivel Alto: aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento en los que la solución no está prestando el servicio para la cual fue adquirido.

- Indica una condición o evento en los que no está funcionando la gestión de la solución que permita conocer el estado de la misma.
- Nivel Intermedio: aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento que afecta las funcionalidades de la plataforma en forma notoria y que debe tomarse una medida correctiva para prevenir una degradación más grave.
 - Indica una condición o evento en la que se presentan fallas en la generación de reportes o estadísticas.
- Nivel Leve: aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento sobre consultas que se realicen con respecto al sistema o algunas de sus funcionalidades.
 - Indica una condición o evento en la que se ve afectada la ejecución de verificación mensual de mensajes del sistema.

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

3.21.2. Definición de los indicadores de nivel de servicio para el soporte técnico correctivo.

- a. **Tiempo de respuesta y diagnóstico inicial:** Es el tiempo máximo que debe tardar el CONTRATISTA en ponerse en contacto con ETB y acceder a la plataforma, en la modalidad de atención adecuada (remota o en sitio) para levantar la información del caso y realizar un diagnóstico inicial de la falla presentada, una vez ETB haya hecho la solicitud.
- b. **Tiempo de solución temporal o mitigación:** Es el tiempo máximo en el que el CONTRATISTA debe corregir la falla de manera temporal y restaurar el servicio con la calidad mínima requerida.
- c. **Tiempo de solución definitiva:** Es el tiempo máximo que el CONTRATISTA debe tardar en corregir la falla presentada y entregar a ETB el sistema en las condiciones óptimas de servicio.
- d. **Seguimiento:** Periodicidad en la cual el CONTRATISTA debe entregar a ETB información de trazabilidad del servicio en curso.

3.21.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA atienda los casos, eventos, fallas e incidencias dentro de los tiempos descritos en la siguiente tabla de tiempos de respuesta y solución. ETB inicia el conteo de tiempo desde el momento en el que ETB reporta la falla o la solicitud.

NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNÓSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA	SEGUIMIENTO
ALTO	Hasta cuatro (4) horas	Hasta doce (12) horas	Hasta 15 días	Cada 8 horas
INTERMEDIO	Hasta ocho (8) horas	Hasta veinticuatro (24) horas	Hasta 20 días	Diario
LEVE	Hasta dieciséis (16) horas	Hasta ciento veinte (120) horas	Hasta 30 días	Semanal

Tabla 35 Tiempos de respuesta y solución

Nota: Los días definidos en la tabla corresponden a días calendario.

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

- Las mediciones se harán con base en los registros de los sistemas relacionados con incidencias de ETB y con el proceso de atención de tiquetes del CONTRATISTA, y serán realizadas por el personal del CONTRATISTA, pudiendo ser auditadas en cualquier momento por el supervisor de ETB.
- La medición de los parámetros de nivel de servicio se realizará mensualmente en función del parámetro a medir, como se establezca entre ETB y el CONTRATISTA al inicio del contrato. ETB podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.
- La definición de los acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) así como la inclusión de nuevas métricas o la supresión de otras, podrá ser revisada y actualizada (de ser el caso) semestralmente. Sin embargo, ETB podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.

3.21.5. Pagos asociados al cumplimiento de ANS para servicio de soporte técnico local:

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

PAGO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DE ANS			
Peso del costo mensual del servicio	20%	50%	30%
NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA DIAGNÓSTICO INICIAL DE Y	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA DE
	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio, hasta que se entregue el diagnóstico	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la mitigación o solución temporal	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la solución definitiva
Alto	0-120 min: 100%	0-8 horas: 100%	0 - 10 días: 100%
	121-150 min: 95%	6:01 -10 horas: 95%	11 - 12 días: 95%
	151 -180 min: 90%	10:01_ - hasta 12 horas: 90%	13 - 14 días: 90%
	181 - hasta 240 min: 85%	> 12 horas:procede cobro de multas	14 - hasta 16 días: 85%
	> 240 min: procede cobro de multas		> 16 días:procede cobro de multas
Intermedio	0:00 - 4:00 horas: 100%	0:00 -16:00 horas: 100%	0 - 15 días: 100%

PAGO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DE ANS			
Peso del costo mensual del servicio	20%	50%	30%
NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA DIAGNÓSTICO INICIAL DE Y	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL MITIGACIÓN O	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA DE
	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio, hasta que se entregue el diagnóstico	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la mitigación o solución temporal	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la solución definitiva
	4:01 - 6:00 horas: 95%	16:01-18:00 horas: 95%	16 - 17 días: 95%
	6:01 - 7:00 horas: 90%	18:01 - 20:00 horas; 90%	18 - 19 días: 90%
	7:01 - hasta 8:00 horas: 85%	20:01 - hasta 24:00 horas: 85%	20 - hasta 21 días: 85%
	> 8:01 horas: procede cobro de multas.	> 60:01 horas: procede cobro de multas.	> 21 días: procede cobro de multas.
Leve	0:00 hasta 12:00 horas: 100%	0:00 – 72:00 horas: 100%	0-20 días: 100%
	12:01 - 14:00 horas: 95%	72:01 – 80:00 horas: 95 %	21 - 23 días: 95%
	14:01 - 15:00 horas: 90%	80:01- 96:00 horas: 90%	23 - 25 días: 90%

PAGO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DE ANS			
Peso del costo mensual del servicio	20%	50%	30%
NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA DIAGNÓSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA
	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio, hasta que se entregue el diagnóstico	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la mitigación o solución temporal	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la solución definitiva
	15:01 hasta 16:00 horas: 85%	96:01 hasta 120:00 horas: 85%	26 hasta 30 días: 85%
	> 16:01 horas: procede cobro de multas.	> 120 horas: procede cobro de multas.	> 30 días: procede cobro de multas.

Tabla 46 pago asociado a al cumplimiento de ANS

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

Nota 2: El ANS se aplicará de manera individual a cada uno de los casos reportados.

Nota 3: Los días y horas establecidas en la tabla son calendario.

Nota 4: El cobro de ANS no es excluyente del cobro de multa, si se repite un incumplimiento de ANS también habrá lugar al cobro de la multa prevista en el contrato.

3.21.6. Procedimiento para la ponderación del pago de cumplimiento de ANS

- a. Cada tiquete debe contar con la siguiente información:
 - Nivel de atención

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

A continuación, se indican las fórmulas de ejemplo para el cálculo de la ponderación del pago, las cuales pueden ser modificadas por ETB, dentro del alineamiento de los requerimientos técnicos establecidos para el soporte técnico local.

Por cada ticket

$$FDI' = (FDI \times \%P)$$

$$FST' = (FST \times \%P)$$

$$FSD' = (FSD \times \%P)$$

FDI= Valor Fase Diagnóstico Inicial con cumplimiento 100%

FST= Valor Fase Solución Temporal con cumplimiento 100%

FSD= Valor Fase Solución Definitiva con cumplimiento 100%

%P= Porcentaje de descuento

Suma de las diferencias

$$\text{Dif}=\text{FDI}'+\text{FST}'+\text{FSD}'$$

VMPS

$$\text{VMPS}=\text{VMPS}-\text{Dif}$$

VMPS= Valor mensual a pagar por el servicio

3.22. EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA

3.22.1. ETB REQUIERE que el OFERENTE incluya en la oferta una (01) certificación de experiencia del OFERENTE de contratos o proyectos establecidos y ejecutados en Colombia y que correspondan a la prestación del servicio ya sea de implementación, operación o soporte técnico local de la marca de la solución ofrecida, con una capacidad igual o superior de las siguientes variables:

- Despliegue de mínimo 100 softtokens.

3.22.2. ETB REQUIERE que la certificación de experiencia sea de proyectos ya finalizados o { en ejecución al momento de presentar esta OFERTA. En caso de que sean proyectos ya finalizados, la fecha de finalización no puede ser superior a tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la OFERTA.

3.22.3. ETB REQUIERE que todas las certificaciones de experiencia estén firmadas por el cliente que adquirió la solución de seguridad a nombre del OFERENTE y su razón social. Si la referencia es de ETB debe suministrar el número del contrato para realizar la validación al interior de la ETB. Éstas deben contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre del cliente.
- Descripción del proyecto/servicio.
- Objeto del contrato o proyecto
- Fecha de inicio y fecha de finalización.
- Información de contacto del cliente.
- Componentes utilizados, incluyendo la referencia o modelo.

3.23. AUTORIZACION DEL FABRICANTE

3.23.1. ETB podrá solicitar precisiones o aclaraciones a la información contenida en dichas certificaciones. Igualmente, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada, en caso de inconsistencias, la oferta se descarta.

3.23.2. ETB REQUIERE que el OFERENTE presente junto con la OFERTA una (01) certificación del fabricante de los nuevos elementos de seguridad propuestos. La certificación debe indicar que el fabricante lo autoriza y acredita para prestar el servicio que propone en su oferta, emitidas con fecha no superior a 30 días a la fecha de presentación de la oferta. Los servicios que autoriza y acredita el fabricante deben ser al menos uno de los siguientes:

- Distribución, comercialización o venta.
- Canal o distribuidor de la solución ofertada, en los dos niveles más altos de clasificación del fabricante.
- Proveer soporte técnico.

3.23.3. ETB REQUIERE que el CONTRATISTA presente la certificación del fabricante de los equipos propuestos, actualizada y vigente cada 12 meses, después de la fecha de inicio de la vigencia del licenciamiento de los equipos propuestos, que lo acredite como canal o distribuidor en sus dos niveles más altos de clasificación, emitidas con fecha no superior a 30 días a la fecha del suministro del licenciamiento.

3.23.4. ETB REQUIERE que, adicional a la entrega de la certificación de experiencia, el OFERENTE diligencie el ANEXO TÉCNICO 1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE, con la información correspondiente a la certificación adjunta con la oferta.

3.23.5. ETB REQUIERE que si la referencia a certificar es con ETB, el OFERENTE debe suministrar el número del contrato y diligenciar el ANEXO TÉCNICO 1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE, con la información correspondiente para realizar la validación al interior de ETB.

ANEXO TÉCNICO 1: EXPERIENCIA DEL OFERENTE

EXPERIENCIA DEL OFERENTE		
INFORMACIÓN DEL CLIENTE REFERIDO		
COMPAÑÍA	LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	
NOMBRE DEL CONTACTO	CARGO	
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	
INFORMACIÓN DEL CONTRATO O PROYECTO REFERIDO		
INICIO DEL CONTRATO O PROYECTO	FIN DEL CONTRATO O PROYECTO	ESTADO ACTUAL
ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO		
DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		
CANTIDAD DE AGENTES ENDPOINTS DESPLEGADOS EN EL CLIENTE		



Nota 1: El OFERENTE debe diligenciar tantos anexos como sean requeridos según el número de certificaciones a presentar en la oferta.

Nota 2: Para las columnas donde la información no corresponda o aplique debe colocar " N/A ". En ningún caso la celda debe quedar vacía.