



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

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACIÓN PÚBLICA No. 7200000144**

**OBJETO**

**SERVICIOS DE MONITOREO PROACTIVO EN MODALIDAD 7X24X365 Y 6X8 DE REDES, PLATAFORMAS Y SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE ETB EN SUS CENTROS DE OPERACION DE RED (NOC) Y CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD)**

**BOGOTÁ D.C, NOVIEMBRE 2022**

## CAPITULO I – CONDICIONES JURIDICAS

### 1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante ETB, está interesada en contratar *servicios de monitoreo proactivo en modalidad 7x24x365 y 6x8 de redes, plataformas y servicios del portafolio de etb en sus centros de operacion de red (noc) y centros de procesamiento de datos (cpd).*

#### 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 registrará por las disposiciones del Manual de Contratación de ETB, el cual debe ser consultado en la página [www.etb.com](http://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 a la herramienta. Para tal efecto, deberá remitir dicha comunicación a la cuenta de correo [email2workspace-prod3+etb+WS546544509+9fhs@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS546544509+9fhs@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](http://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:

<b>SAP ARIBA</b>	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.
<b>Evento</b>	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.
<b>Mensajes de Evento</b>	Bandeja de registro y envío de mensajes relacionados al proceso de contratación que se adelanta por medio de la plataforma SAP ARIBA.
<b>Oferta o Propuesta</b>	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+WS546544509+9fhs@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS546544509+9fhs@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](http://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	08 de noviembre de 2022
Solicitud de aclaraciones o modificaciones a los términos de referencia <b>(04 días)</b>	Hasta el 15 de noviembre de 2022
Respuestas a las aclaraciones formuladas <b>(03 días)</b>	Hasta el 18 de noviembre de 2022
Entrega comunicación de manifestación de interés <b>(01 día) <u>tiempo incluido en la etapa de entrega de ofertas</u></b>	Hasta el 21 de noviembre de 2022
Fecha y hora para presentación de ofertas <b>(03 días)</b>	Hasta el 23 de noviembre de 2022, desde las 08 horas, hasta las 09 horas en términos del artículo 829 del Código de Comercio Colombiano
Evaluación de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB <b>(07 días)</b>	Hasta el 02 de diciembre de 2022
Negociación <b>(10 días)</b>	Hasta el 19 de diciembre de 2022
Adjudicación <b>(12 días)</b>	Hasta el 04 de enero de 2023
Elaboración del contrato <b>(04 días)</b>	Hasta el 11 de enero de 2023
Suscripción del contrato por parte de ETB <b>(03 días)</b>	Hasta el 16 de enero de 2023
Suscripción del contrato por parte del contratista <b>(03 días)</b>	Hasta el 19 de enero de 2023

### 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. FORMA DE EJECUTAR EL CONTRATO

El contrato se ejecutará mediante órdenes de servicio o pedidos **(SEGÚN APLIQUE)**, cursados por el supervisor del contrato, quien no se obliga con una cantidad mínima ni máxima. Las cantidades informadas en los términos de referencia pueden aumentar o disminuir durante la ejecución del contrato. El precio del contrato será un cupo estimado de recursos, el cual puede o no agotarse. El oferente deberá realizar su propio análisis para efectos de estructurar su propuesta, pues con la presentación de la oferta y con la suscripción del contrato se entiende aceptada esta condición.

### 1.11. 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.

### 1.12. 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+WS546544509+9fhs@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS546544509+9fhs@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.

### 1.13. 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.

Para la estructuración de su oferta, el oferente deberá tener en cuenta las condiciones actuales de la economía y geo-política que son conocidas y previsibles, pues estas luego no podrán ser objeto de reclamación durante la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario, al no tratarse de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que constituyan un eximente de responsabilidad.

### 1.14. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

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

El oferente, persona natural 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.

#### **1.15. 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.

#### **1.16. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

El oferente deberá tener en cuenta que tratándose de personas jurídicas nacionales y extranjeras oferentes o integrantes de un oferente (en el caso de propuestas conjuntas o en asociación) cada una de ellas deberá acreditar la existencia, objeto, representación legal de la sociedad, razón por la cual, deberá adjuntar los documentos respectivos a la oferta, y deberá acreditar que:

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

#### **1.17. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS**

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

- a) 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.

#### **1.18. OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN**

ETB acepta la presentación de ofertas en asociación, caso en el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar documento que indique:
  - Personas integrantes de la asociación con su respectiva identificación
  - Tipo de Asociación
  - Obligaciones y actividades a cargo de cada uno de los asociados en la ejecución del contrato, las cuales no podrán ser modificadas sin el consentimiento previo y escrito de ETB.
  - Porcentaje de participación el cual debe ser acorde con lo anterior.
  - Las sociedades que integran la unión temporal o consorcio deberán facturar de acuerdo con lo definido en el capítulo financiero.
  - Designación de la persona que para todos los efectos representará a la asociación, con facultades amplias y suficientes para obligar a todos sus integrantes en la presentación y negociación de la oferta, suscripción y ejecución del contrato, así como judicial y extrajudicialmente. El representante designado deberá manifestar su aceptación.
  - La duración de la asociación conformada deberá ser mínimo por el lapso comprendido entre el recibo de ofertas del proceso de invitación y la liquidación del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que, con posterioridad, los integrantes de la asociación oferente estén llamados a responder por hechos u omisiones ocurridos durante la ejecución del contrato.
- b) En todo caso, los asociados responden en forma solidaria frente a ETB por la presentación de la oferta, la suscripción del contrato y su ejecución.
- c) De conformidad con el literal anterior y en atención al régimen jurídico de ETB, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta

presentada por la unión temporal, consorcio o cualquier asociación, NO se aplicarán en proporción al porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del mismo como lo dispone la Ley 80 de 1993 para Uniones Temporales y Consorcios (esta normatividad no rige para ETB).

### 1.19. GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA

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

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

- a) Se debe designar como asegurado – beneficiario a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – NIT. 899.999.115-8
- b) En calidad de afianzado se debe incluir al Oferente y el NIT.
- c) Garante: Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d) Póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos
- e) Valor garantizado: el oferente deberá constituir una póliza por un valor asegurado del **10% por ciento** 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. En caso de que la moneda de cotización sea parte en pesos y parte en dólares, la garantía de seriedad deberá constituirse en pesos y corresponderá al porcentaje que defina el área sobre el precio de la oferta, el cual será resultado de la sumatoria del valor en pesos y el valor en dólares convertido a pesos con una TRM que defina el área.
- 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

- l) Valor garantizado: el oferente deberá constituir una garantía bancaria por un valor asegurado del **10% por ciento** del precio de su oferta 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. En caso de que la moneda de cotización sea parte en pesos y parte en dólares, la garantía de seriedad deberá constituirse en pesos y corresponderá al porcentaje que defina el área sobre el precio de la oferta, el cual será resultado de la sumatoria del valor en pesos y el valor en dólares convertido a pesos con una TRM que defina el área.
- d) Modalidad: A primer requerimiento.
- e) 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.
- f) Requisitos de Exigibilidad: Presentación de la garantía y la comunicación de ETB suscrita por el representante legal, o apoderado declarando la ocurrencia de uno de los riesgos amparados y el monto a cobrar que corresponderá al valor asegurado.
- g) Plazo para pago: La garantía debe estar constituida y haber realizado el pago total al momento de la presentación de la oferta.
- h) 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.
- i) La garantía deberá estar firmada por el garante.
- j) Se deberá anexar recibo de pago de los derechos del garante o documento que haga sus veces.
- k) El garante (banco) debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.
- l) 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 del plazo que establezca ETB; 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.

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

El oferente debe acreditar el pago de las obligaciones laborales, el cumplimiento de los sistemas de salud, riesgos laborales (ARL), pensiones (AFP), aporte a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, cuando a ello haya lugar.

Para tal efecto, 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.

#### **1.21. 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.

#### **1.22. 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 quien ETB designe.

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

### **1.23. 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)

### **1.24. 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.

### **1.25. 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.

### **1.26. 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 no entregue con la presentación de su oferta la garantía de seriedad.



- d) 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.
- e) Cuando el oferente no responda a los requerimientos o aporte los documentos solicitados como máximo tres días antes de la finalización de la etapa de evaluación.
- f) Cuando el oferente no responda a los requerimientos solicitados dentro de la etapa de negociación de contraofertas dentro del plazo señalado para tal efecto.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- j) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación.
- k) Por falta de veracidad de la información suministrada por el oferente.
- l) Cuando el objeto social del oferente no resulte adecuado con el objeto a contratar.
- m) 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.

## 1.27. 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](http://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, entendiendo por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que

se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

En cualquiera de los dos casos, ETB convocará por 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.

Para la asignación de puntajes técnicos, sólo se tendrá en cuenta la documentación aportada en la oferta a más tardar a la fecha y hora de presentación de ofertas. No será tenida en cuenta la información aportada con posterioridad a esa fecha.

### **1.28. 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.

### **1.29. 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.

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.

### **1.30. 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.

## **1.31. CONDICIONES CONTRACTUALES**

### **1.31.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de ejecución del contrato es de treinta y seis (36) meses contados a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de las garantías contractuales o hasta que se agoten los recursos, lo primero que ocurra.

### 1.31.2. 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.

### 1.31.3. 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.

### 1.31.4. 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 **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 **10%** 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 **10%** del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta la liquidación del mismo
- d) **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** por un valor asegurado del **10%** del precio estimado total del contrato (incluido el valor correspondiente a gastos reembolsables), antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato,

durante su plazo de ejecución y hasta su liquidación. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que pueda iniciar ETB en el evento en que los perjuicios puedan superar el porcentaje establecido.

**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](mailto: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](http://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](mailto: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 descuenta su monto de las sumas que le adeude al CONTRATISTA por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el CONTRATISTA se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El CONTRATISTA debe renunciar expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora. El CONTRATISTA debe aceptar que ETB realice el respectivo descuento o compensación. Para efectos de este cobro, el contrato prestará merito ejecutivo lo cual debe entender y aceptar el CONTRATISTA con la suscripción 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. Retroactividad hasta 60 días.**

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

**c. 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.

**d. Designación de ajustadores de común acuerdo entre el beneficiario y la aseguradora.**

**e. No exigencia de garantías.**

**f. 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 al 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.

**1.31.5. 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.

### **1.31.6. 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.

### **1.31.7. 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.

### **1.31.8. 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 los derechos constitucionales, legales y prestaciones 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.

### **1.31.9. 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.

#### **1.31.10. 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.

#### **1.31.11. 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.

#### **1.31.12. 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](http://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.

### **1.31.13. 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](http://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”.

#### **1.31.14. 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.

#### **1.31.15. 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 1,5% de la parte incumplida 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.

### **1.31.16. 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 **20%** 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.

### **1.31.17. SUPERVISIÓN**

El supervisor administrativo del eventual contrato que se llegará a celebrar producto de este proceso es el ingeniero Omar Fernando Sarmiento Suarez de la Dirección Supervisión de Contratos. Los supervisores técnicos son los ingenieros Guillermo Andrés Ruiz, Francisco Javier Piñeros y Wilson Herley Vargas; de la Gerencia Operación de Red y Plataformas.

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.

### **1.31.18. 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.

### **1.31.19. 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).

### **1.31.20. 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.

### **1.31.21. DOMICILIO**

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

### **1.31.22. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

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

### **1.31.23. 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- CONDICIONES FINANCIERAS

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

### 2.1. ESQUEMA DE COTIZACIÓN DE LOS PRECIOS

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 uno de los 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 en su totalidad el siguiente **Anexo de cotización en la plataforma SAP Ariba:**

#### **Sobre económico: Valor estimado de la Oferta**

Para el diligenciamiento del **Sobre económico**, el oferente deberá tener en cuenta lo siguiente:

**NOTA 1:** El sobre económico deberá ser suministrado a través de la plataforma SAP 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 el **Sobre económico**. La omisión al menos de uno de los ítems objeto de cotización será causal de descarte de la oferta.

**NOTA 3:** Las cantidades enunciadas en el **Sobre económico** corresponden a cantidades estimadas y serán utilizadas exclusivamente para efectos de ponderación económica de las ofertas. Por lo anterior, en ejecución del contrato estas cantidades podrán aumentar o disminuir de conformidad con los requerimientos de la compañía. Así mismo, las cantidades enunciadas en el Sobre económico corresponden a cantidades estimadas totales durante el plazo de ejecución del contrato, las cuales son el resultado de multiplicar el promedio de

servicios por mes por el número de meses o fracción de mes, como se detalla a continuación:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE COTIZACION	2023		2024	
			Cantidad estimada de servicios x Mes	N° Meses o fracción	Cantidad estimada de servicios x Mes	N° Meses o fracción
1	SOPORTE DE PRIMER NIVEL - CENTRO DE GESTIÓN 6x8	Servicio Unitario Mensual	6	7,8	6	12
2	SOPORTE DE PRIMER NIVEL - CENTRO DE GESTIÓN 7x24	Servicio Unitario Mensual	8	3,8	10	12
			10	4		
3	OPERACIÓN Y MTO CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	Servicio Unitario Mensual	4	7,8	4	12

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE COTIZACION	2025		2026	
			Cantidad estimada de servicios x Mes	N° Meses o fracción	Cantidad estimada de servicios x Mes	N° Meses o fracción
1	SOPORTE DE PRIMER NIVEL - CENTRO DE GESTIÓN 6x8	Servicio Unitario Mensual	6	12	6	4,2
2	SOPORTE DE PRIMER NIVEL - CENTRO DE GESTIÓN 7x24	Servicio Unitario Mensual	10	12	10	4,2
3	OPERACIÓN Y MTO CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	Servicio Unitario Mensual	4	12	4	4,2

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE COTIZACION	TOTAL DURANTE EL PLAZO DE EJEUCION DEL CONTRATO		
			Cantidad estimada de servicios x Mes (A)	N° Meses o fracción (B)	Cantidades estimadas totales en Sobre = A x B
1	SOPORTE DE PRIMER NIVEL - CENTRO DE GESTIÓN 6x8	Servicio Unitario Mensual	6	36	216
2	SOPORTE DE PRIMER NIVEL - CENTRO DE GESTIÓN 7x24	Servicio Unitario Mensual	8	3,8	352,4
			10	32,2	
3	OPERACIÓN Y MTO CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	Servicio Unitario Mensual	4	36	144

**NOTA 4:** El oferente no podrá modificar los precios unitarios cotizados en el **Sobre económico**, como consecuencia de las solicitudes de aclaración que ETB le formule durante la etapa de evaluación de la Oferta. El incumplimiento a esta estipulación será causal de rechazo de la Oferta.

**NOTA 5:** Entendemos que la información entregada y cargada en la plataforma SAP 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 todos los 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 aplicará 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 párrafo 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 párrafo 2° del artículo 519 del Estatuto Tributario, a partir de 2010 la tarifa aplicable por concepto del Impuesto de Timbre será del 0%. En caso de ser aumentada, deberá ser asumida por el CONTRATISTA en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez que ETB se encuentra exenta del pago de dicho impuesto, de acuerdo con lo establecido por los artículos 532 y 533 en concordancia con la sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional.

#### **2.4.7. 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, la facturación debe ajustarse a lo establecido en el artículo 1.6.1.4.10 del Decreto 1625 de 2016 – Decreto Único en Materia Tributaria, la cual permite que los consorcios o uniones temporales puedan facturar **“a nombre propio y en representación de sus miembros, o en forma separada o conjunta cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal”** lo que dependerá de la forma en que se ejecuten las actividades. Es decir, si quien presta el servicio o vende el bien es la Unión Temporal o Consorcio, es este quien debe expedir la respectiva factura. Por su parte, si quien vende el bien o presta el servicio es cada uno de los miembros en forma separada, cada uno de ellos deberá facturar la respectiva operación y si lo hacen en forma conjunta, así mismo, en conjunto, deberán expedir la respectiva factura.

#### **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 CIUU 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:

- Los servicios objeto de la presente contratación 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 cero decimales las cifras cotizadas en pesos colombianos, para lo cual utilizará la herramienta redondear de Excel.

### **2.6. FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS**

El ciento por ciento (100%) del precio de los servicios solicitados por ETB se pagarán mediante cortes mensuales vencidos, sobre la cantidad de servicios efectivamente prestados, 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 estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

**NOTA 1:** Para efectos de la conformación del precio de la oferta, el oferente deberá observar que los servicios objeto de contratación se liquidaran por mes o fracción, de acuerdo con la prestación efectiva del servicio. Por lo anterior los periodos inferiores a un mes se liquidarán de manera proporcional al precio mensual cotizado. Para todos los casos se entenderá que el mes es de 30 días.

**NOTA 2:** En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2024 de 2020, ETB pagará los servicios objeto de la presente contratación a los cuarenta y cinco **(45) 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 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.

**NOTA 3:** Para efectos de la firma de las Actas mensuales de recibo a satisfacción de los servicios, 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.

## **2.7. 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:

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

Las ventas reportadas por el oferente para la última vigencia fiscal no podrán ser inferiores al 34% del valor estimado total de la oferta incluido IVA.

Para efectos de esta verificación el oferente deberá adjuntar con su propuesta el siguiente documento:

- ❖ 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. Cabe anotar que

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

### **Ejemplo**

Consortio A&B; Participación A= 40% y B=60%; Ventas de A= \$100, Ventas de B=\$200. Ventas del consorcio para revisión del requisito habilitante Ventas A&B =  $((100*40\%) + (200*60\%)) = \$160$ ; este es el valor ponderado de ventas para este consorcio.

### **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 el **Sobre económico presentados en la plataforma SAP 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 de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.
- ❖ Por redondeo de cifras decimales, de conformidad con lo previsto en el numeral 2.5 del presente documento.

La ponderación económica de las ofertas y contraofertas presentadas se efectuará sobre una base de **100,00 puntos**, los cuales se asignarán de conformidad con el siguiente procedimiento:

- ❖ Se asignará el mayor puntaje económico (100,00 puntos) a la oferta que presente el menor valor estimado total de Oferta incluido IVA.
- ❖ 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  $i$

$C_{max}$ : Puntaje económico máximo, es decir 100,00 puntos.

$P_{min}$ : Menor valor estimado de oferta cotizado (con IVA), dentro del rango de ofertas presentadas

$P_i$ : Valor estimado con IVA de la Oferta  $i$ .

### **2.9.4. PRESENTACIÓN DE CONTRAOFERTAS ECONÓMICAS**

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.

## **2.10. HOMOLOGACIÓN**

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](http://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 3 CONDICIONES TÉCNICAS

### 3.1 ALCANCE

ETB está interesada en contratar las siguientes actividades por los del CONTRATISTA: Servicios de monitoreo proactivo, detección de alarmas, reporte y escalamiento de incidentes, eventos, fallas, problemas; ejecución de rutinas, tareas programadas, y seguimiento de incidentes en tiempo real y de forma automatizada, para los Centros de Procesamiento de Datos (CPD) y para las plataformas, infraestructura, redes y servicios en los Centros de Operación de Red (NOC), de acuerdo a las herramientas de gestión y monitoreo que cuenta ETB, con el propósito de asegurar la continuidad del servicio en las plataformas, redes y productos del portafolio de ETB. Los centros NOC se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

CENTRO DE OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN	SERVICIO 7x24x365	SERVICIO 6x8
NOC MPLS	Monitoreo de infraestructura y servicios basado en tecnología MPLS.	X	
NOC ADSL	Monitoreo de infraestructura y servicios de acceso datos en cobre (ADSL).	X	
NOC NODO TI	Monitoreo de infraestructura de servidores, servicios de virtualización y bases de datos.	X	
NOC CORE RED	Monitoreo de infraestructura y servicios Core de datos como agregación, routing, CDN, canal internacional.	X	
NOC TRANSMISIÓN LOCAL	Monitorear de demarcadores a nivel nacional, así como equipos SDH en anillos troncales.	X	
NOC TRANSMISIÓN NACIONAL	Monitoreo de la infraestructura de radio enlaces, sistemas de energía en nodos a nivel nacional	X	
NOC TDM	Monitoreo de infraestructura y servicios de voz en cobre, sistemas de energía y aire acondicionado en centrales TDM.	X*	
NOC GPON	Monitoreo de infraestructura y servicios de acceso GPON (FFTH).	X	
NOC SEGURIDAD TI (PAM)	Monitoreo de incidencias asociadas a seguridad y vulnerabilidades informáticas.	X*	
GESTIÓN PLATAFORMAS	Ejecución de tareas operativas programadas y a demanda según las necesidades de la operación en redes y plataformas de NOC.		X
GESTIÓN CSIRT	Gestión de incidencias asociadas a seguridad y vulnerabilidades informáticas.		X
NOC IPTV	Monitoreo de infraestructura y servicios video IPTV y HFC.	X	X

Tabla 1. Listado de centros de operación y plataformas a monitorear.  
(\*): Se estima requerir desde Sept-2023.

En cuanto a los Centros de Procesamiento de Datos (CPD) se encuentran ubicados de la siguiente manera:

NOMBRE	CIUDAD	DIRECCIÓN / SALÓN PISO	MODALIDAD SERVICIO
Calle 20	BOGOTÁ	Carrera 8 No. 20 - 00 piso 13	7x24x365
Santa Bárbara	BOGOTÁ	Carrera 11 C No. 116 - 65 piso 2	7x24x365
Ciudad Universitaria	BOGOTÁ	Carrera 36 No. 25 - 43, salón 211	7x24x365
Santa Mónica	CALI	Calle 29 N No.6 Bis - 29 Piso 4	7x24x365

Tabla 2. Centros de Procesamiento de Datos

Estos servicios soportan las actividades y procesos requeridos para entregar y gestionar tanto la operación del negocio como los servicios de TI del portafolio que ETB ofrece a sus clientes dentro de los niveles de servicio acordados.

Las actividades y servicios solicitados tienen como objetivo primordial el monitoreo proactivo de las plataformas, redes e infraestructura desde los centros NOC y CPD que soporta los servicios ofrecidos de ETB e incluyendo el monitoreo, detección y reporte de alarmas, generación de rutinas, informes y tareas programadas; reporte y registro de incidentes, eventos, fallas, problemas; escalamiento al grupo o equipo correspondiente de ETB o proveedores; recibo, documentación, administración de los incidentes escalados desde las áreas de servicio al cliente, lo anterior enmarcado dentro de procesos ágiles, automatizados y que permitan la detección oportuna y anticipada de eventos en la plataformas, redes e infraestructura que cuenta ETB.

Así mismo deben tramitar respuesta a solicitudes de información, manos remotas, generación periódica de reportes en los aplicativos que determine ETB, la documentación de tareas asociadas a los tickets escalados, cumpliendo las obligaciones y procedimientos definidos por ETB para el adecuado cumplimiento del aseguramiento y sus buenas prácticas. Hacen parte del alcance las labores de control de ingreso, reporte de novedades, bitácora de actividades y mantener inventarios actualizados de los equipos instalados en los centros de procesamiento de datos (CPD).

También hace parte del alcance del presente documento el período de transición del servicio de hasta un (1) mes, entre el CONTRATISTA entrante y saliente asegurando que no se desmejora el nivel de servicio a los clientes y usuarios finales.

Con respecto a la localización de los servicios, se deberá ofrecer las modalidades de monitoreo remoto, automatizado, o en las instalaciones de los centros de operaciones (NOC) de ETB en Bogotá, en tanto que los CPD están distribuidos según la tabla 2.

Se requiere que los servicios para centro de operación de red (NOC) sean cotizados por un periodo de 3 años. Se estima un (1) servicio 7x24x365 por cada NOC y dos (2) servicios 6x8, según lo listado en la tabla 1. Sin embargo, el CONTRATISTA puede de forma autónoma realizar el dimensionamiento, distribución y asignación de los recursos tanto humanos como tecnológicos para el cumplimiento de las actividades objeto de estos términos, pudiéndose valer del uso de herramientas de monitoreo, automatización, reporte automático de tiquetes, entre otros; que garantice el cumplimiento de los ANS y ajustándose al anexo financiero de los presentes términos. El soporte y administración de las herramientas informáticas o tecnológicas utilizadas por el CONTRATISTA para el cumplimiento de las actividades serán de su entera responsabilidad y sin costo para ETB.

Se requiere que los servicios para centro de procesamiento de datos (CPD) sean cotizados por un periodo de 3 años, considerando un (1) servicio 7x24x365 por cada centro de procesamiento de datos (CPD), según la tabla 2.

### 3.2 CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

Para mayor entendimiento de los requerimientos expresados en este documento, todo lo solicitado es de carácter obligatorio y su incumplimiento conlleva el descarte de la oferta.

El OFERENTE debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este documento deben corresponder con la implementación que realmente tienen la prestación de servicios ofertados, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse.

El OFERENTE debe responder punto a punto si CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este documento. En los casos en los que el OFERENTE lo considere conveniente, o ETB lo exija, el OFERENTE debe dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple. De no cumplirse lo anterior, ETB podrá solicitar los documentos exigidos que no hayan sido aportados con la oferta, el pronunciamiento o explicaciones respectivas o, aclaraciones en caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, durante la etapa de estudio de 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 totalmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la oferta será descartada si se trata de un “Requerimiento Mínimo Obligatorio”. De referirse a “Condiciones Deseables” se calificará con cero (0), pero no se descarta la oferta.

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

Todos los documentos que integren la oferta deben ser redactados en idioma castellano, a excepción de los que contengan información técnica (ej. Catálogos, descriptivos técnicos, etc.) los cuales pueden ser presentados en idioma 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 al OFERENTE una presentación, en la cual se aclaren los aspectos técnicos específicos de la propuesta, sin que sea posible realizar modificaciones a la oferta presentada. La fecha y hora de la presentación serán comunicadas oportunamente por ETB.

### **3.3 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.

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

### **3.4 SITUACIÓN ACTUAL**

Actualmente la Vicepresidencia de Infraestructura para asegurar la continuidad del servicio en sus plataformas, productos y servicios del portafolio de ETB realiza en sus Centros de Operación de Red NOC (Ver tabla 1), las siguientes tareas:

- Monitoreo de plataformas, redes y servicios, identificación y diagnóstico de fallas o eventos de acuerdo con la herramienta de gestión y monitoreo, documentos de categorización de alarmas o la información del servicio.

- Creación de eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- Realización de escalamientos de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- Realizar la gestión necesaria y suficiente para garantizar la atención y solución de los eventos e incidentes dando cumplimiento de los ANS establecidos de acuerdo con el contrato, el servicio, las políticas y procedimientos definidos por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- Documentar los eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con los manuales y políticas, procedimientos establecidos por ETB (y sus actualizaciones posteriores); manejo de estados y de relojes, tiempos de documentación, asignación de pertinencia, cierre de incidentes en primer nivel y en general todo lo contemplado en dicha documentación.
- Realizar la verificación de información y pruebas técnicas de servicios de cliente, usuario final, actualización y/o modificaciones en los aplicativos de ETB, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB.
- Ejecución de rutinas previamente programadas y estructuradas por el administrador de la infraestructura que permita alertar o evidenciar de forma proactiva novedades en las plataformas, redes y/o servicios monitoreados.
- Realización de las tareas operativas requeridas por necesidad del servicio que el coordinador del área o administrador de la infraestructura considere necesarias.
- Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas ETB de acuerdo con el procedimiento definido, a través de correo electrónico, teléfono, mensaje de texto y/o herramientas informáticas de ETB.
- Elaboración y entrega de informes, reportes, bitácoras y análisis de información basado en las herramientas de gestión de casos e incidentes de ETB.
- Creación, reporte y notificación de incidencias en herramientas de IVR (provistas por ETB), herramientas de correo, mensajería, ante la ocurrencia de fallas con afectación masiva de usuarios residenciales o corporativos en cualquier elemento o capa de red de la infraestructura de ETB.

Actualmente la Vicepresidencia de Infraestructura para asegurar la continuidad del servicio en sus plataformas, productos y servicios del portafolio de ETB realiza en sus Centros de Procesamiento de Datos CPD (Ver tabla 2), las siguientes tareas:

- Monitoreo de plataformas, equipos, sistemas y servicios. Identificación de alarmas o eventos de acuerdo con el gestor, equipo o la información del servicio.
- Creación de eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con las políticas definidas por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- Realizar la gestión necesaria y suficiente para garantizar la atención y solución de los eventos e incidentes dando cumplimiento de los ANS establecidos de acuerdo con el servicio.
- Documentar los eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con los manuales y políticas establecidas por ETB, se deben cumplir en su totalidad las políticas allí

establecidas; manejo de estados y de relojes, tiempos de documentación, asignación de pertinencia, cierre de incidentes sin primer nivel, cambio de equipos y en general todo lo contemplado en dicha documentación.

- Realizar la actualización de novedades o modificaciones realizadas dentro del proceso de aseguramiento en la CMDB de ETB, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB, de la misma manera generar actualización en los gestores y demás repositorios definidos para este fin.
- Realizar la verificación de información técnica de servicios de cliente, actualización y/o modificaciones en los aplicativos de ETB, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB.
- Realización de las tareas operativas requeridas por necesidad del servicio que el coordinador del área considere necesarias.
- Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas ETB de acuerdo con el procedimiento definido, a través de correo electrónico, teléfono, mensaje de texto y/o herramientas informáticas de ETB.
- Documentar la hoja de vida de los servidores cuando ingrese una máquina al datacenter y llevar actualizado el inventario del CPD para consulta por parte de ETB.

ETB presta los servicios de TI desde su CPD enmarcados en dos frentes:

- a) Servicios para usuarios internos los cuales soportan diferentes operaciones del negocio tales como:
  - Gestores de las diferentes redes
  - Gestores de infraestructura común de TI
  - Monitores de infraestructura de TI
  - Infraestructura para servicios de ISP
  - Servicios de TI
  - Servicios de apoyo a la operación corporativa
- b) Servicios para clientes de ETB que soportan los productos y servicios de Data Center.

Dentro de su portafolio de servicios de conectividad, internet y Data Center, ETB ofrece en la actualidad los siguientes productos:

- Servicios de Infraestructura TI
- Hosting Dedicado
- Colocación
- Storage - Almacenamiento Externo Local
- RSO (Remote Storage Outsourcing)
- Backup - respaldo
- RBO (Remote Backup Outsourcing)
- Servicios Asociados - Manos Remotas
- Seguridad gestionada
- IaaS

#### Soluciones en Nube Privada

- Hosting Virtual
- Almacenamiento en la Nube
- Hosting Compartido
- BDaaS
- Hosting De Mensajería
- Centro Alterno de Datos
- Servicios de DRP (Disaster Recovery Planning)
- Servicios de Continuidad de Negocio
- Seguridad en la Nube

Dentro de estos productos a su vez se ofrecen los siguientes servicios de TI y de operación dependiendo del producto al cual aplique:

- Monitoreo y gestión proactiva.
- Manos remotas

Herramientas de Operación: Remedy, Gestión portafolio superior, BMC, VMware vRealize Operation Manager.

Para ofrecer estos servicios ETB dispone en la actualidad de cuatro (4) Centros de Procesamiento de Datos, en adelante CPD, ubicados así; tres (3) en la ciudad de Bogotá y uno (1) en la ciudad de Cali, para proporcionar servicios de tecnología de la información a sus usuarios internos y servicios de conectividad, Data Center e internet a sus clientes.

### **3.5 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES OBLIGATORIOS**

ETB requiere que el CONTRATISTA preste las actividades contemplando su capacidad técnica, administrativa y de organización que le permita atender de manera autónoma e independiente la ejecución del alcance y requerimiento técnicos aquí propuestos.

- ETB requiere que el CONTRATISTA entregue el detalle del modelo de operación con el cual prestará las actividades.
- ETB requiere que el CONTRATISTA garantice que el personal a su cargo se encuentre debidamente seleccionado, capacitado y que sea idóneo para cumplir a cabalidad con la prestación de las actividades aquí descritas de forma eficiente y dentro de los acuerdos de servicio (ANS) aquí previstos.
- ETB requiere que el CONTRATISTA sea el responsable de la capacitación y actualización permanente del conocimiento de sus trabajadores en herramientas y tecnologías inherentes al objeto de estos términos, por tanto, debe disponer de su propia estructura de formación.
- ETB requiere que el CONTRATISTA asegure que las actividades se presten de forma profesional, continua, eficiente y de acuerdo con los requerimientos y condiciones expuestas en el presente documento.
- ETB requiere que el CONTRATISTA preste las actividades de conformidad con las disposiciones contenidas en el sistema integrado de gestión de calidad (SGC) de acuerdo con las necesidades del negocio, garantizando el cumplimiento de los ANS establecidos, en caso de que no se cumplan los ANS acordados, el CONTRATISTA debe generar e implementar planes de acción para garantizar la prestación del servicio en los niveles de calidad y oportunidad establecidos.

- ETB requiere que las actividades descritas y de alcance para Centros de Operación de Red (NOC) se presten en las instalaciones que ETB disponga o de forma remota en caso de necesitarse, y que sean atendidas desde las instalaciones del CONTRATISTA.
- ETB requiere que las actividades descritas y de alcance para Centros de Procesamiento de Datos (CPD) se presten en las instalaciones de ETB indicadas en la tabla 2 de los presentes términos.
- ETB requiere que el CONTRATISTA preste las actividades de conformidad con los objetivos definidos por el Sistema Integrado de Gestión de ETB, al cual se brindará acceso una vez emitida la orden de inicio del contrato, el CONTRATISTA debe cumplir con la metodología de calidad implantada en la organización.
- Para la prestación de las actividades, ETB requiere que el CONTRATISTA debe contemplar un interlocutor técnico sin costo para ETB, quien debe garantizar que el servicio se preste de acuerdo con los requerimientos y condiciones expuestas en el presente documento, los cuales se basan en modelo ITIL v4.
- Para la prestación de las actividades, ETB requiere que el CONTRATISTA debe contemplar un interlocutor administrativo sin costo para ETB, quien debe asegurar el cumplimiento de las actividades requeridas en ejecución del contrato, la coordinación de los recursos, así como las actividades administrativas relacionadas con la prestación de las actividades y las mejoras a los procesos establecidos.
- ETB requiere que el CONTRATISTA identifique, proponga e implemente acciones o planes de mejora en la prestación de las actividades de forma proactiva y cuando sea requerido.
- ETB requiere que para las actividades prestadas por el CONTRATISTA realice todos los correctivos necesarios ante las fallas o falencias en la prestación de los servicios.
- ETB solicita que, para prestar las actividades del presente documento, el OFERENTE tenga en cuenta en su oferta todos los recursos físicos y materiales para la correcta ejecución de un contrato (sitio, computadores personales, teléfono y línea móvil, impresoras, papel, elementos de autocuidado personal frente al COVID-19 entre otros). ETB no suministrará equipos de cómputo, ni suministros de oficina al CONTRATISTA, ni la conexión a internet para las actividades dentro y fuera de las instalaciones de ETB (La conexión VPN será provista por ETB). Para la operación prestada en sitio, ETB únicamente facilitará la conexión a red corporativa para que el CONTRATISTA tenga acceso a las plataformas y la documentación de las mismas. El CONTRATISTA podrá evaluar la instalación de un canal de internet para mejorar la conexión y acceso a las plataformas. En caso, de que el CONTRATISTA requiera para el desarrollo de las actividades objeto de estos términos y el cumplimiento de los ANS, el uso e integración de herramientas informáticas o tecnológicas (a su propio costo) a los sistemas, herramientas de monitoreo provistos por ETB, debe informar a ETB los requerimientos técnicos para tal fin, y de generarse costos por efecto de las posibles integraciones, serán asumidas por el CONTRATISTA.
- ETB informa que respecto a las herramientas usadas por ETB para el monitoreo de la infraestructura, redes y servicios, estas “pollean” vía SNMP, WMI o WebServices según sea el caso.
- En caso que el CONTRATISTA realice alguna posible integración de su plataforma tecnológica con las herramientas de monitoreo y gestión de ETB, esto debe ser completamente responsabilidad del CONTRATISTA. Así mismo, esto podrá ser analizado, viabilizado y ejecutado de forma independiente para cada herramienta de monitoreo y gestión; y en caso de no ser posible, el CONTRATISTA deberá realizar el cubrimiento y cumplimiento de los servicios y ANS descritos en los presentes términos.



- ETB no suministrará puestos de trabajo, elementos ergonómicos para el desarrollo de las actividades y alcance descritos en el presente documento. El CONTRATISTA será responsable de las políticas de salud ocupacional que esto derive. ETB solo suministrará el espacio para la ubicación del puesto de trabajo que el CONTRATISTA requiera, en caso de que en el espacio asignado se encuentren puestos de trabajo de ETB será responsabilidad del CONTRATISTA realizar la valoración ergonómica de estos en caso de requerirlos en préstamo a ETB.
- ETB requiere que el CONTRATISTA cuente con un proveedor de comunicación móvil de respaldo, diferente al usado habitualmente, para efectos de comunicación con ETB y sus servicios de NOC y CPD, ante situaciones de fuerza mayor en el operador de red móvil principal elegido por el CONTRATISTA.
- ETB requiere que, como parte de la prestación de las actividades, y en relación con el alcance, el CONTRATISTA, interactúe con proveedores, aliados o clientes, en pro de asegurar la calidad del servicio, en cualquiera de las etapas del ciclo de vida del servicio (planeación, factibilidad, implementación, aprovisionamiento, aseguramiento, producción, estabilización u otras).
- ETB requiere que el CONTRATISTA asegure que los informes solicitados se entreguen puntualmente y que la información que contienen cumple con la calidad requerida por ETB.
- ETB requiere que el CONTRATISTA realice validaciones y seguimientos permanentes al interior de su operación, con fines de garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) pactados.
- ETB requiere que el CONTRATISTA apoye y coordine en conjunto las auditorías de calidad que sean solicitadas por ETB.
- ETB requiere que el CONTRATISTA este alineado a los sistemas de calidad (ISO9000), sistemas de gestión de seguridad de la información (ISO27000) y sistemas de gestión ambiental (ISO14000) vigentes en ETB y sus actualizaciones posteriores.
- El CONTRATISTA debe prestar las actividades y proveer los equipos de ofimática, de comunicación, herramientas tecnológicas adecuadas, óptimas y necesarias que permitan desarrollar de manera ágil las actividades de forma presencial o remota y descritas en el presente documento, informes, procesos requeridos y que faciliten la interacción oportuna con el personal que ETB disponga y así dar cumplimiento a las disponibilidades y ANS requeridos en la prestación del servicio.
- La responsabilidad directa en la prestación de cualquier actividad será única y exclusivamente del CONTRATISTA.
- El CONTRATISTA debe cumplir con la metodología de calidad implantada en la organización. ETB podrá realizar evaluaciones periódicas al CONTRATISTA durante la ejecución del contrato, las cuales serán realimentadas al CONTRATISTA con el fin de generar un plan de trabajo garantizando que se cuente con el conocimiento adecuado en la prestación de las actividades y se de cumplimiento a los ANS pactados.
- ETB requiere que el CONTRATISTA presente un modelo donde estén claramente descritos los comités, reuniones e informes que considera necesarios para el seguimiento del servicio. De acuerdo con el modelo presentado por el CONTRATISTA, este será revisado y aprobado por ETB, El mínimo de comités es uno (1) mensual, pero pueden realizarse cuando ETB lo requiera.
- ETB requiere que el CONTRATISTA responda por las actividades a su cargo de conformidad al sistema integrado de gestión, planificación del servicio, servicio de guardia, turnos de soporte, y similares.

- ETB requiere que el CONTRATISTA preste el servicio de conformidad con los objetivos definidos por el Sistema de Integrado de Gestión de ETB, al cual se brindará acceso una vez emitida la orden de inicio del contrato, el CONTRATISTA debe cumplir con la metodología de calidad implantada en la organización.
- ETB podrá solicitar al CONTRATISTA modificar la modalidad de prestación del servicio en los centros de operación de red (NOC), para lo cual ETB le informará la modificación al CONTRATISTA con al menos 15 días calendario de anticipación al inicio del mes en el cual se realizará dicha modificación. En cualquier caso, la modalidad de prestación del servicio será definida por meses completos.
- Durante el periodo de ejecución del contrato, ETB puede aumentar o disminuir la cantidad de servicios, herramientas de gestión, al igual que los centros de operación (NOC) y centros de procesamiento de datos (CPD), donde ETB requiera la prestación del servicio, lo cual será comunicado por ETB al CONTRATISTA con 15 días hábiles de anticipación con el fin de realizar los cambios requeridos.
- ETB no está obligada a garantizar un mínimo o máximo de servicios, elementos o infraestructura a ser gestionados y monitoreados por lo que estos estarán sujetos a las necesidades operativas del servicio. Sin embargo, ETB podrá solicitar al CONTRATISTA la modificación, ingreso, retiro de las herramientas de gestión a monitorear, plataformas, redes y servicios en los centros de operación de red (NOC) y centros de procesamiento de datos (CPD), para lo cual ETB le informará la modificación al CONTRATISTA con al menos 15 días calendario de anticipación.
- El CONTRATISTA es responsable y autónomo en el dimensionamiento de los servicios requeridos para el desarrollo de las actividades objeto de estos términos y el cumplimiento de los ANS, Por tal razón, las causales de alta ocupación en ejecución de tareas, rutinas, requerimientos, concurrencia en aparición de alarmas y casos generados, solicitudes de correo electrónico y demás, no hacen parte para ETB de excepciones para el no cumplimiento de los ANS. Estas condiciones las debe evaluar el CONTRATISTA en el dimensionamiento de sus servicios.

### **3.5.1 ACTIVIDADES CENTROS DE OPERACIÓN DE RED (NOC)**

ETB requiere que el CONTRATISTA realice el monitoreo de las siguientes actividades en los Centros de Operación de Red NOC (según tabla 1):

- a. Monitoreo proactivo y automatizado de las plataformas, redes y servicios, permitiendo detección, identificación y diagnóstico de alarmas, fallas o eventos de acuerdo con la herramientas de monitoreo, documentos de categorización de alarmas, formato de ejecución de rutinas o la información del servicio provista por ETB.
- b. Para la ejecución y cumplimiento de las actividades de monitoreo, el CONTRATISTA puede hacer uso de las herramientas de monitoreo que actualmente utiliza ETB o bien utilizar herramientas tecnológicas, de monitoreo automatización, reporte automático de alarmas o tiquetes, entre otros, y que puedan integrarse (sin costo para ETB) con las herramientas de monitoreo que actualmente posee ETB en cada uno de sus NOC. En cualquiera de los dos escenarios que garantice el cumplimiento de los ANS y ajustándose al anexo financiero de los presentes términos.
- c. Creación de eventos, cambios, tareas e incidentes en la herramienta de gestión de casos provista por ETB y de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- d. Para realizar esta actividad de creación de eventos, cambios, tareas e incidentes de forma automatizada ETB requiere que el CONTRATISTA utilice las herramientas de

gestión de casos proporcionadas por ETB, o puede hacer uso de herramientas tecnológicas que puedan integrarse (sin costo para ETB) con las herramientas de gestión de casos que posee ETB. En cualquiera de los dos escenarios que garantice el cumplimiento de los ANS y ajustándose al anexo financiero de los presentes términos.

- e. Creación, reporte y notificación de incidencias en herramientas de IVR (provistas por ETB), ante la ocurrencia de fallas con afectación masiva de usuarios residenciales o corporativos en cualquier elemento o capa de red de la infraestructura de ETB.
- f. Para realizar esta actividad de creación, reporte y notificación de incidencias en herramientas de IVR de forma automatizada ETB requiere que el CONTRATISTA utilice la herramienta de IVR proporcionada por ETB, o puede hacer uso de herramientas tecnológicas que logren integrarse (sin costo para ETB) con las herramientas de IVR que posee ETB. En cualquiera de los dos escenarios que garantice el cumplimiento de los ANS y ajustándose al anexo financiero de los presentes términos.
- g. El soporte, operación y mantenimiento de las herramientas tecnológicas que por parte del CONTRATISTA haga uso para el cumplimiento de los servicios descritos en estos términos y que logren integrarse (sin costo para ETB) con las herramientas de monitoreo e IVR que posee ETB, será de responsabilidad del CONTRATISTA.
- h. Realización de escalamientos, asignación y notificación de apertura de incidencias (sin importar la severidad) de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- i. ETB requiere que el CONTRATISTA cuente con una herramienta de automatización de notificaciones en horario 7x24x365, a través de llamadas de voz, mensajería y correo que permita un reporte efectivo de notificación de la incidencia creada, asignada y escalada al personal técnico o administrador de infraestructura que ETB designe.
- j. Documentar los eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con los manuales y políticas, procedimientos establecidas por ETB (y sus actualizaciones posteriores); manejo de estados, de relojes, tiempos de documentación, asignación de pertinencia, cierre de incidentes en primer nivel y en general todo lo contemplado en dicha documentación.
- k. Programación, ejecución y notificación automatizada de rutinas sobre las plataformas y redes, definidas por el administrador de la infraestructura de ETB, que permita alertar o evidenciar de forma proactiva novedades en las mismas y/o servicios monitoreados. Esto incluye: Capacidad y ocupación de tráfico en interfaces, puertos, slots, pools IP disponibles, performance de equipos (memoria, CPU, disco, CRC en interfaces, procesos, hilos, etc) entre otras definidas de acuerdo a la necesidad del servicio. El tipo de entregable de dicha rutina es definido por el administrador de la infraestructura de ETB.
- l. ETB requiere que el CONTRATISTA disponga de una herramienta centralizada Web de información dinámica y personalizable donde se registre y visualice el control y diligenciamiento de las bitácoras de operación, gestión monitoreo de los centros de operación NOC y que permita obtener reportes gráficos y exportar datos. Por favor indicar como cumple este requerimiento.
- m. ETB requiere que el CONTRATISTA disponga de una herramienta centralizada Web de información mediante una vista de tablero (Dashboard) dinámico y personalizado que muestra el seguimiento, estado y evolución de incidentes, eventos, tareas de los elementos de red, infraestructura y servicio que son gestionados y monitoreados desde el NOC. También que incluya una funcionalidad de exportación de datos e informes gráficos. Por favor indicar como cumple este requerimiento.

- n. ETB requiere que el CONTRATISTA disponga de una herramienta Web que permita realizar análisis de tendencias de fallas en elementos de red y crecimiento de tráfico, así como crear un panel personalizado con métricas clave (ocupación interfaces, ancho de banda) en elementos críticos de infraestructura de red (servidores, switches, routers, agregadores capa 2 y capa 3), y también vea un panel de control personalizado sobre el estado de la red, tráfico y los servicios de internet, Voz e IPTV. También que incluya una funcionalidad de exportación de datos e informes gráficos. Por favor indicar como cumple este requerimiento.
- o. ETB requiere que el CONTRATISTA disponga de una herramienta centralizada de información mediante una vista de tablero (Dashboard) dinámico y personalizado que muestra el reporte semanal con las alarmas generadas por cada herramienta de gestión y monitoreo a su cargo, versus, los incidentes, eventos creados por cada alarma categorizada que apareció en la herramienta de gestión durante el periodo (semana). Mostrando los tiempos de detección, creación y notificación de las incidencias creadas. Por favor indicar como cumple este requerimiento.
- p. Realizar la verificación de información y pruebas técnicas de servicios de cliente, actualización y/o modificaciones en los aplicativos de ETB, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de los enlaces y de los elementos de red, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por ETB.
- q. Realización de las tareas operativas requeridas por necesidad del servicio que el coordinador del área o administrador de la infraestructura considere necesarias.
- r. Atender y responder requerimientos, creación de incidentes, eventos, tareas, solicitados por las diferentes áreas ETB dentro de los ANS pactados, a través de correo electrónico, teléfono, mensaje de texto y/o herramientas de mensajería.
- s. Realizar la gestión necesaria y suficiente para garantizar la atención y solución de los eventos e incidentes dando cumplimiento de los ANS establecidos de acuerdo con el contrato, el servicio, las políticas y procedimientos definidos por ETB y sus actualizaciones posteriores.
- t. ETB requiere que los servicios asociados a las actividades de monitoreo en los Centros de Operación de Red (NOC) sea prestado en forma remota, automatizada o en el sitio y horario que ETB defina. ETB solicita que el OFERENTE cotice las siguientes modalidades para la prestación de estas actividades:
  - Servicio de monitoreo en forma remota, automatizada o presencial en franja 6x8 (lunes a sábado entre las 06:00 y las 21:00), estas actividades deberán prestarse en el horario que ETB defina. si es en sitio, será en el que ETB defina en Bogotá.
  - Servicio de monitoreo en forma remota, automatizada o presencial en franja 7x24x365 (Todos los días del año durante las 24 horas del día), si es en sitio, será en el que ETB defina en Bogotá.

### **3.5.2 ACTIVIDADES CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD)**

ETB requiere que el servicio prestado por el CONTRATISTA realice las siguientes actividades como parte de la operación diaria en los Centros de Procesamiento de Datos (CPD):

- Recibo y empalme entre turno entrante y saliente.
- Revisión de bitácora de ingreso y salida de elementos.
- Responder correos electrónicos que lleguen a la cuenta asignada.

- Monitoreo del encolamiento de integradores de servicios.
- Monitoreo de ejecución de backups.
- Revisión de comandos e instancias en integradores.
- Reinicio de instancias.
- Aprovisionamiento y retiro de cintas en los robots.
- Diligenciamiento de formatos de ingresos y salidas.
- Monitoreo del servicio de páginas web de plataformas y servicios.
- Identificación de fallas o eventos en los gestores de ETB.
- Envío y recibo de cintas y actualización del inventario de medios magnéticos.
- Revisión visual de aires acondicionados, UPS, salones de baterías, sistemas de acceso, CCTV e incendios.
- Revisión visual de alarmas físicas en servidores y elementos de red.
- Revisión de cierre de todos los racks.
- Revisión visual de alarmas en los gestores de ETB para la infraestructura.
- Archivo de documentos.
- Recolectar la información del personal, registrar y clasificar las actividades desarrolladas por proveedores y personal de ETB dentro de los CPDs y entregarla cuando sea requerido por ETB.
- Ejecución de back up de los sistemas de acceso y CCTV y otros.
- Creación y administración de eventos, cambios, tareas e incidentes de acuerdo con el sistema integrado de gestión de ETB y sus actualizaciones posteriores.
- El CONTRATISTA debe prestar el servicio de conformidad a lo establecido en el sistema integrado de gestión de ETB, en cuanto a manejo de estados y de relojes, tiempos de documentación, asignación de pertinencia, cierre de incidentes sin primer nivel, cambio de equipos y en general todo lo contemplado en dicha documentación.
- Realizar la actualización de novedades o modificaciones realizadas dentro del proceso de aseguramiento en la CMDB del aplicativo REMEDY, o el que haga sus veces, a fin de mantener confiable el registro de la información técnica de la infraestructura presente en los CPD.
- Reporte de casos cuyo tiempo sobrepase las 2 horas inactivo utilizando los mecanismos y herramientas tecnológicas según las indicaciones de ETB.
- Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas ETB de acuerdo con el procedimiento definido.
- Administración y solución de los requerimientos de manos remotas de los clientes de ETB dentro del proceso definido por la compañía y haciendo uso de la herramienta destinada para tal fin.
- Atención, trámite y respuesta de requerimientos a través de correo electrónico, teléfono, mensajes de texto y/o herramientas informáticas definidas por ETB.
- Asistir a las capacitaciones programadas.
- Monitoreo de alarmas en aplicativos de gestión que defina ETB.
- Brindar acompañamiento al área de Preventa ETB en visitas de clientes y durante los procesos de factibilidad de espacio en los CPD.
- El servicio prestado debe contar con actividades de gestión de cambios cuando sea solicitado o requerido por ETB.
- Escalar inconvenientes o fallas a los administradores de las herramientas de gestión y monitoreo cuando sea necesario.
- Contribuir con la optimización de procedimientos y relaciones con las diferentes áreas de ETB que interactúen con el proceso de gestión de requerimientos.
- Atender y responder requerimientos de manos remotas a solicitud de clientes de Data Center y administradores internos de infraestructura de ETB de acuerdo con el

procedimiento definido.

- ETB requiere que cuando los CPD's existentes fuera de la ciudad de Bogotá ameriten por su criticidad o por necesidades operativas y a criterio de ETB la presencia en sitio del Interlocutor Técnico de manera temporal, el CONTRATISTA realice los ajustes necesarios en el equipo de trabajo para satisfacer dicha necesidad sin que esto suponga disminución en la calidad del servicio proporcionado en el resto de CPD's. Los costos asociados al desplazamiento deben ser asumidos por el CONTRATISTA.
- A continuación, se definen las obligaciones que como mínimo ETB requiere que el CONTRATISTA consideren en su oferta, estos servicios apoyan la gestión y entrega de servicios de Datacenter por parte de ETB a sus clientes, entendiéndose por función un conjunto de tareas interrelacionadas que ofrece un CONTRATISTA con el fin de que el cliente externo e interno obtenga un servicio con un nivel de calidad adecuado (previamente pactado), asegurándose la correcta prestación de este:
  - ETB requiere que el servicio de operación y monitoreo de los CPD sea ofertado y prestado en el sitio que ETB defina. El servicio debe ser prestado en forma presencial en la modalidad 7x24x365 (Todos los días del año durante las 24 horas del día).

### **3.5.3 PERFILES**

Para asegurar la calidad de la prestación del servicio y sin perjuicio de la autonomía y de la responsabilidad que recae en EL CONTRATISTA, el dimensionamiento, distribución y asignación de los recursos tanto humanos como físicos para el cumplimiento de las actividades descritas en el alcance de los servicios y de los ANS serán de total responsabilidad del CONTRATISTA pudiéndose valer de herramientas tecnológicas de automatización, de monitoreo, reporte automático de tiquetes, entre otros. De incluir personal en la ejecución de los servicios, estos deberán contar con el perfil técnico acorde al objeto y alcance de los servicios y actividades descritos en el presente documento.

### **3.6 PERIODO DE TRANSICIÓN INICIAL**

Este periodo aplicará para el caso en que el CONTRATISTA ADJUDICADO, resulte diferente al CONTRATISTA SALIENTE.

El período de transición inicial está comprendido durante el primer mes del contrato, contado a partir de la orden de inicio. El CONTRATISTA SALIENTE debe garantizar la continuidad en la prestación del servicio y la disponibilidad para desarrollar una adecuada transferencia de conocimiento de los procesos y procedimientos de ETB para la prestación de los servicios. Durante este periodo el CONTRATISTA ADJUDICADO deberá asimilar la documentación del sistema integrado de gestión y asumir la responsabilidad de mantenerla actualizada para el objeto del contrato. Durante este periodo los ANS no serán medidos y se podrán realizar los ajustes que las partes consideren convenientes.

ETB requiere que el tiempo del periodo de transición o empalme con el CONTRATISTA SALIENTE sea hasta de un (1) mes a partir de la orden de inicio del contrato.

ETB requiere que el CONTRATISTA SALIENTE entregue a ETB durante el periodo de transición inicial, un plan que garantice la entrega de información y documentación por cada actividad que realiza el recurso saliente al recurso entrante.

ETB requiere que el periodo de transición o empalme al inicio del contrato sea sin costo para ETB.



ETB requiere que, durante el periodo de transición, el CONTRATISTA ADJUDICADO identifique los procedimientos que se realizan para la prestación del servicio y documente detalladamente aquellos que no lo estén.

ETB requiere que el CONTRATISTA ADJUDICADO mantenga actualizada la documentación recibida o diligenciada durante el periodo de transición y durante el tiempo de duración del contrato, según se especifica en los numerales 3.5.1 ACTIVIDADES CENTROS DE OPERACIÓN DE RED (NOC) y 3.5.2 ACTIVIDADES CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS (CPD).

### **3.7 PERIODO DE TRANSICIÓN FINAL**

ETB requiere que, durante el periodo de transición, el CONTRATISTA SALIENTE entregue la información, documentación y acompañamiento necesario a ETB o al NUEVO CONTRATISTA que ETB designe para este propósito. Durante este periodo el CONTRATISTA SALIENTE debe continuar con la prestación de los servicios vigentes, cumpliendo con los ANS establecidos en el presente contrato y como responsable de los servicios, para asegurar que no se presente traumatismo alguno en la operación, de tal manera que ETB pueda continuar con este proceso ya sea con otro CONTRATISTA o de manera directa. En cualquier caso, la premisa será que no se afecte la operación del negocio de ETB de acuerdo a los requerimientos y alcance de la presente oferta. El tiempo estipulado para este proceso corresponde al último mes de ejecución del contrato.

ETB requiere que, durante el periodo de transición final, el CONTRATISTA SALIENTE entregue cerrados y solucionados la totalidad de los incidentes, evento y/o tareas que correspondan a la gestión del CONTRATISTA SALIENTE y requerimientos a su cargo durante la vigencia del contrato por cualquiera de los servicios objeto de la presente invitación.

### **3.8 SEGURIDAD INDUSTRIAL**

El CONTRATISTA deberá cumplir con las disposiciones vigentes, sobre seguridad industrial, salud ocupacional y gestión ambiental. De igual forma el CONTRATISTA deberá destinar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de salud ocupacional, seguridad industrial y gestión ambiental, que deberán estar en directa relación con los riesgos potenciales y ser suficientes para las actividades específicas del contrato.

El CONTRATISTA será el total responsable del desarrollo de actividades dirigidas a prevenir riesgos, eliminar peligros, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a personas, propiedades o medio ambiente en desarrollo del contrato que llegare a suscribirse producto de la presente invitación.

El CONTRATISTA será el total responsable del estricto cumplimiento de todas las obligaciones laborales y de seguridad social, legales, estatutarias, reglamentarias que correspondan y las pactadas entre las partes.

El CONTRATISTA acepta que las obligaciones contenidas en el presente documento se hacen extensivas a todo aquel que preste sus servicios en la ejecución del presente contrato. ETB o quien ésta designe, podrá verificar en cualquier momento y con la metodología que considere, las mencionadas obligaciones, para lo cual el CONTRATISTA deberá suministrar la información que sea solicitada.

De igual forma se deja claridad al CONTRATISTA que el control de los riesgos inherentes a la operación y/o ejecución del contrato que llegare a suscribirse como producto de la presente invitación, son de total responsabilidad del CONTRATISTA.

ETB requiere que el CONTRATISTA se comprometa a colaborar, previa solicitud de ETB, en la fijación del alcance del plan de calidad aplicable al suministro de los servicios objeto de la presente invitación. ETB podrá realizar, cuando lo considere oportuno, inspecciones y



auditorias del servicio, el CONTRATISTA debe comprometerse a ejecutar las acciones correctivas de las no conformidades resultado de dichas auditorías como tareas programadas.

### **3.9 SEGURIDAD OCUPACIONAL**

El CONTRATISTA deberá cumplir con las disposiciones vigentes, sobre higiene postural, ergonomía y salud ocupacional. De igual forma, el CONTRATISTA deberá ser responsable y destinar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de salud ocupacional, seguridad industrial, que deberán estar en directa relación con los riesgos potenciales y ser suficientes para las actividades específicas del contrato.

El CONTRATISTA será el total responsable del desarrollo de actividades dirigidas a prevenir riesgos, eliminar peligros, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos sobre higiene postural, ergonomía y salud ocupacional que puedan afectar a personas, propiedades o medio ambiente en desarrollo del contrato que llegare a suscribirse producto de la presente invitación.

### **3.10 ENTORNOS INCLUIDOS**

ETB requiere que el CONTRATISTA realice el servicio de monitoreo y manos remotas a los siguientes entornos tecnológicos asociado a los CPD:

1. Sistemas operativos.
2. Bases de datos
3. Servidores de aplicación.
4. Infraestructura de seguridad.
5. Orquestadores e hipervisores.
6. Software para gestión de backup.
7. Herramienta Remedy, gestión portafolio superior, BMC, VMware vRealize Operation Manager o la que ETB defina.
8. Redes LAN, WAN, MAN, IP, Gigabit, Ethernet, Wireless.
9. Robots de unidades de cinta de (4mm, 8mm, DLT).
10. Dispositivos de respaldo a cinta y disco.
11. Sistemas de almacenamiento.
12. Subsistemas de Facilities.
13. Las plataformas que ETB defina de acuerdo con el crecimiento de su portafolio de servicios.

ETB requiere que el CONTRATISTA realice el servicio de monitoreo a los siguientes entornos tecnológicos asociado a los NOC:

1. Switches Cisco, Nexus, Huawei
2. Routers Cisco, Juniper
3. Sistemas operativos Windows, Linux
4. Servidores DHCP, ACS, DNS
5. Bases de datos Oracle
6. Radio microondas SAGEM, SIA, ERICSSON.
7. Demarcadores de acceso
8. Redes SDH
9. Centrales de voz TDM
10. Servidores de almacenamiento, aprovisionamiento, encoders video, recepción satelital, encriptación, monitoreo STB IPTV, Servidores VoD.
11. Equipos de acceso ADSL ERICSSON
12. Equipos de acceso e infraestructura GPON ZTE y NOKIA.
13. Herramientas de monitoreo TI BMC y VMware.
14. Infraestructura de seguridad TI, almacenamiento y respaldos.

### 3.11 DATOS DE VOLUMEN

ETB no está obligada a garantizar un mínimo o máximo de elementos o solicitudes a ser monitoreados y ejecutados por el CONTRATISTA, por lo que estos estarán sujetos a la demanda de ETB, el detalle de esta información será suministrada al CONTRATISTA a la firma de la orden de inicio.

A continuación, se incluyen las cantidades promedio mensuales de actividades para el total de los CPD y NOC de manera que el CONTRATISTA pueda determinar el tiempo efectivo de los servicios. Esta información debe ser tenida en cuenta por parte del CONTRATISTA para estimar el costo de los servicios.

<b>PROMEDIO MENSUAL DE ATENCIÓN DE ACTIVIDADES SUJETAS A ANS</b>	
Promedio Mensual Escalamiento Incidentes	5
Promedio Mensual Tareas	150
Promedio Eventos	40

Tabla 3. Servicio operación y monitoreo CPD

<b>PROMEDIO MENSUAL DE ATENCIÓN DE ACTIVIDADES SUJETAS A ANS</b>	
Promedio Mensual Creación y Escalamiento Incidentes	1140
Promedio Mensual Tareas	210
Promedio Mensual Creación y Escalamiento Eventos	230

Tabla 4. Servicio operación y monitoreo NOC

ETB dispone en la actualidad de cuatro (4) Centros de Procesamiento de Datos (CPD), para proporcionar servicios de tecnología de la información a sus usuarios internos y servicios de Data Center e Internet a sus clientes. Estos CPD se encuentran ubicados según la distribución de la tabla 2.

ETB en cualquier momento podrá incluir o retirar o reemplazar los CPDs Y NOCs antes indicados de acuerdo con sus necesidades y no asegurará una línea base mínima.

ETB requiere que los servicios descritos en el presente documento, se presten en las instalaciones que ETB disponga.

### 3.12 ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

- El CONTRATISTA debe escalar, atender, documentar, administrar incidentes reportados por las diferentes áreas de ETB, de acuerdo con el procedimiento que se indique, o detectarlos de forma proactiva en los procesos de monitoreo o durante la ejecución de tareas programadas y/o rutinas.
- El CONTRATISTA debe gestionar y apoyar la recuperación del servicio afectado mediante la detección de fallas.
- El CONTRATISTA debe contribuir proactivamente con el diagnóstico de incidentes presentados que generen interrupción o degradación del servicio.
- El CONTRATISTA debe identificar causas y apoyar soluciones al origen de inconvenientes o degradación del servicio, proponiendo mejoras que repercutan en la optimización de la operación.

### 3.13 GESTIÓN DE EVENTOS Y MONITOREO

- El CONTRATISTA debe realizar la detección, identificación y escalamiento de eventos que se presenten sobre la infraestructura que soporta la prestación de los servicios, con las herramientas proporcionadas y/o las actividades o rutinas definidas por ETB.
- El CONTRATISTA debe contribuir proactivamente con el diagnóstico de eventos presentados que generen vulnerabilidad del servicio.

- Ejecución de los procedimientos de gestión y monitoreo definidos por ETB en su sistema de gestión de calidad.

### **3.14 GESTIÓN DEL CAMBIO**

ETB requiere que el servicio prestado por el CONTRATISTA contribuya con las actividades de gestión del cambio de conformidad con las disposiciones contenidas en el sistema integrado de gestión. Entre las actividades a desarrollar se encuentra: Ejecutar las tareas asignadas, proporcionar la información de su alcance que el Administrador de Cambios le requiera, llevar registro y bitácora de las actividades desarrolladas y registrar y controlar el acceso a los CPD alcance de la presente invitación.

### **3.15 GESTIÓN DE INVENTARIOS**

- El CONTRATISTA debe realizar el levantamiento del inventario de los activos a monitorear.
- De manera periódica según requerimiento de ETB, el CONTRATISTA debe validar y reportar diferencias entre los inventarios de componentes de Infraestructura TI vs los componentes existentes en monitoreo.
- Alimentar y actualizar los inventarios de los componentes de infraestructura en monitoreo cuando se presenten cambios.
- Alimentar, validar y actualizar los inventarios de elementos en los salones de alistamiento.
- Alimentar, validar y actualizar en forma diaria los inventarios de medios magnéticos en custodia y el de medios ubicados en los equipos de back up y respaldo.
- Administrar, alimentar validar y actualizar los inventarios de tarjetas de aproximación tanto en poder del personal como las que se tiene para nuevos enrolamientos.
- Proveer información de inventarios a áreas de ETB cuando ésta sea solicitada.
- Realizar las alertas correspondientes al stock de consumibles (drives, cintas de backup y CD) cuando estos estén próximos a agotarse: Esta actividad debe hacerse con un mes de anticipación.

### **3.16 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO**

- Atender y responder requerimientos solicitados por las diferentes áreas de ETB de acuerdo con el procedimiento definido, como por ejemplo instalación de cintas, operación de la robótica de backups, ejecución de manos remotas, generación de informes y demás relacionados con el servicio.
- Administración y solución de los requerimientos de manos remotas de los clientes de ETB dentro del proceso definido por la compañía y haciendo uso de la herramienta destinada para tal fin.
- Proveer a ETB información de los componentes de infraestructura operados.
- Proveer la información que ETB solicite de lo instalado, las actividades ejecutadas, los ingresos y demás que apliquen.

### **3.17 GESTIÓN DEL ACCESO FÍSICO**

- El CONTRATISTA solicitará la asignación o retiro de permisos de acceso físico a su personal, de conformidad al sistema integrado de gestión de ETB.
- Monitorear y reportar intentos de acceso no autorizados a los CPD, así como la información requerida por las auditorías tanto internas como externas que se realicen.
- Proveer información para investigaciones forenses.
- Controlar el acceso de personal a los CPD, conforme al sistema integrado de gestión de ETB.

### **3.18 ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

- El CONTRATISTA debe realizar las tareas programadas en forma diaria, mensual y semanal de acuerdo con la programación y rutinas entregadas por ETB.

### **3.19 GESTIÓN DE CAPACIDAD**

- El CONTRATISTA debe monitorear y reportar los porcentajes de utilización de los componentes de la infraestructura operada a las áreas que ETB indique.
- El CONTRATISTA debe elaborar periódicamente los reportes de uso de los componentes de la infraestructura operada, bien sea de manera periódica o por solicitud de ETB.

### **3.20 GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD**

- El CONTRATISTA debe monitorear, medir, analizar y reportar la disponibilidad de los componentes operados.
- El CONTRATISTA debe recomendar acciones para mejorar la disponibilidad de los componentes del servicio buscando que se cumplan los ANS pactados.

### **3.21 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- ETB requiere que el OFERENTE presente alternativas para preparación y despliegue de información dinámica (usando herramientas en la nube, por ejemplo) de forma tal que sea posible analizar, normalizar y agregar datos a los informes, de acuerdo con las variables inherentes a la operación de los centros NOC Y CPD.
- ETB requiere que el CONTRATISTA realice análisis estadístico dentro de los conjuntos de datos recolectados en los informes (bitácoras, información de data entregada por ETB) en términos de calidad, distribución, tendencias, proyecciones, etc.
- ETB requiere que el CONTRATISTA automatice tareas de monitoreo, mediante scripts, shells o comandos que permita incrementar la eficiencia operativa y permitir una detección más oportuna y proactiva de las alarmas presentadas en las herramientas de gestión.

### **3.22 GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI**

- Participar activamente en simulacros y pruebas técnicas de continuidad de los servicios de TI que ETB defina y calendarice según los procedimientos definidos.

### **3.23 MEJORAMIENTO CONTINUO**

- El CONTRATISTA debe informar, sugerir e implementar mejores prácticas para la administración y operación diaria de monitoreo sobre la infraestructura, sugerir mejoras a los procesos y procedimientos utilizados para asegurar la calidad y costo-beneficio de los servicios de los centros de operación.
- El CONTRATISTA debe elaborar y entregar los reportes de gestión (indicadores) que defina ETB para medir la calidad y efectividad del servicio.
- El CONTRATISTA debe implementar o adaptar funcionalidades que mejoren la calidad del servicio ofrecido.

### 3.24 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- ETB requiere que el CONTRATISTA preste las actividades de conformidad con el sistema de seguridad de la información que se encuentre vigente en ETB, el cual establece los criterios y comportamientos que deben seguir todos los miembros de la comunidad empresarial de ETB (empleados, contratistas, pasantes y terceros entre otros), con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- ETB informará al CONTRATISTA el sistema de seguridad de la información que se encuentre vigente en el enlace <http://www.etb.com.co/cyp/normativas.aspx>.
- Dado lo sensible de la información que se maneja en la operación, ETB se reserva el derecho de auditar periódicamente las acciones del CONTRATISTA, así como el de restringir sus privilegios en las herramientas que ETB ponga a disposición del CONTRATISTA para el desarrollo del contrato, a lo estrictamente necesario para cumplir con sus obligaciones, cuando ETB lo crea conveniente y sin previo aviso. Igualmente, ETB requiere que el CONTRATISTA guarde estricta confidencialidad con la información a la que tenga acceso el CONTRATISTA durante la ejecución del contrato.
- El CONTRATISTA no podrá ejecutar tareas, actividades o cambios en configuraciones de equipos redes y plataformas, sin la debida aprobación de ETB y los debidos procedimientos establecidos y definidos para tal fin.

### 3.25 PARTICIPACIÓN EN DIFERENTES ACTIVIDADES RELACIONADAS CON OTROS PROCESOS ITIL

De forma general los servicios deben proporcionar la colaboración que sea necesaria para la implementación y mantenimiento de los procesos de ITIL, (gestión de Incidentes, gestión de Eventos, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de la entrega, gestión de la configuración, gestión del nivel de servicio, gestión de la disponibilidad, gestión de capacidad, gestión de la continuidad y gestión financiera), realizando las tareas y proporcionando los informes que le sean requeridos por los responsables de estos procesos, como reportes de incidencias, modificaciones al inventario, errores de monitorización, incidencias consecuencia de cambios y similares.

### 3.26 INFORMES Y DOCUMENTOS DEL SERVICIO NOC Y CPD

ETB requiere que el CONTRATISTA diligencie y presente a los responsables del servicio por parte de ETB al menos los siguientes informes:

ITEM	ACTIVIDAD	NOC	CPD
1	Diligenciar y entregar las bitácoras en la herramienta y formato que ETB indique donde se registren los incidentes, eventos, tareas y demás actividades que se presentaron durante los turnos definidos en la prestación del servicio con el fin de garantizar la continuidad de las actividades pendientes o en curso.	X	X
2	Reporte para días hábiles y reporte para fines de semana y festivos con el resumen del funcionamiento, alarmas presentadas y pendientes de: Servidores, redes, bases de datos, compilaciones, aplicaciones, seguridad, CCTV, sistemas de energía, aires acondicionados, sistemas de incendios y otros.	X	X
3	Informe diario para días hábiles e informe para fines de semana y festivos con las lecturas registradas en los equipos de facilities	X	X

	de acuerdo con la periodicidad que defina ETB.		
4	Reporte diario de alarmas visualizadas.	X	X
5	Reporte diario de operación donde se indiquen requerimientos e incidentes pendientes por solucionar, alarmas presentes, aprovisionamientos, des aprovisionamientos, replicas, cambios ejecutados o en ejecución y otros pendientes de las últimas 24 horas.	X	X
6	Informe mensual del inventario de infraestructura de los CPD.		X
7	Informe mensual de ingresos, salidas, enrolamientos, desenrolamientos y listado de personal autorizado para ingreso con tarjetas de aproximación y autorizado con biométrico a los CPD y oficinas, que se obtiene del software de acceso.		X
8	Informe mensual del inventario de medios magnéticos.		X
9	Informe mensual con: Resumen de las actividades ejecutadas e incidentes presentados sobre los subsistemas de Facilities y cableado estructurado. Cantidad de incidentes y requerimientos atendidos. Cantidad de tareas programadas. Cálculo de los ANS y comparativo con los últimos 12 meses.		X
10	Informe mensual con resumen de los incidentes, eventos presentados sobre la infraestructura y redes monitoreadas por el centro de operación de red (NOC). Cantidad de incidentes, eventos y requerimientos atendidos. Cantidad de tareas asignadas. Cálculo de los ANS y comparativo con los últimos 12 meses.	X	
10	Informe de recomendaciones para mejorar el servicio con la periodicidad que ETB defina.	X	X
11	Informes y reportes por demanda que soliciten los usuarios y/o los clientes.	X	X
12	Realizar informes periódicos y/o por solicitud de diferentes áreas de ETB relacionados con la gestión de requerimientos.	X	X
13	Informe interno de eventos donde se evidencien las actividades realizadas en cada uno de los casos que afecten o pongan en riesgo los servicios o la infraestructura de ETB.	X	X
14	Informe mensual de cantidad de alarmas gestionadas y tiempos de atención.	X	X
15	Informe mensual de tiempos de creación de incidentes y su efectividad.	X	X
16	Informe mensual de efectividad de tareas programadas.	X	X
17	Generación de reportes que el coordinador del área considere necesarios.	X	X
18	Informe semanal con las alarmas generadas por cada herramienta de gestión y monitoreo a su cargo, versus, los incidentes, eventos creados por cada alarma categorizada que apareció en la herramienta de gestión durante el periodo (semana). Mostrando los tiempos de detección, creación y notificación de las incidencias creadas.	X	X

### 3.27 EXPERIENCIA MÍNIMA DEL OFERENTE

ETB solicita que el OFERENTE acredite experiencia referente a la prestación de los servicios de operación y monitoreo de centros de procesamiento de datos (CPD) o centros de operación de red (NOC). El OFERENTE debe incluir que su experiencia ha sido con mínimo 50 empleados en su operación para este tipo de servicios. El OFERENTE debe incluir en su oferta al menos una certificación que compruebe dicha experiencia. El total de certificaciones que se incluyan (máximo 5 certificaciones) deben sumar en total un valor mínimo (sin incluir IVA) de tres mil millones de pesos colombianos (\$ COP 3.000.000.000).

ETB requiere que dichas certificaciones de experiencia sean de contratos finalizados dentro de los 5 años anteriores a la fecha prevista para el recibo de la oferta.

- Todas las certificaciones de experiencia deben presentarse debidamente firmadas por el CLIENTE ya sea a través de su representante legal o quien en la entidad tenga la facultad para expedir la certificación. Éstas deberán contener como mínimo los siguientes datos:
- Razón social del cliente.
- Objeto del contrato.
- Fecha de inicio y fecha de finalización.
- Lugar de prestación de los servicios.
- Alcance y descripción de los servicios prestados.
- Valor total del contrato con sus respectivas adiciones.
- Información de contacto del cliente: Nombre, teléfono y correo electrónico.
- Cuando un OFERENTE haya adquirido la experiencia en un contrato como integrante de una unión temporal o consorcio, la experiencia derivada de ese contrato corresponderá al porcentaje de su participación.

En caso de que el OFERENTE presente acreditación de experiencia para contratos ejecutados o en ejecución con ETB, debe proporcionar el número de contrato y el nombre del supervisor para que la información pueda ser verificada internamente.

### **3.28 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PARA SERVICIOS NOC**

Se entiende por Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) el conjunto de Indicadores de Nivel de Servicio previamente establecidos por ETB y los cuales deben ser cumplidos por el CONTRATISTA, y que tienen como objetivo medir la calidad mínima y aceptable de las actividades prestadas durante la vigencia contractual. Los ANS son establecidos por ETB a partir de las necesidades de los usuarios finales de los servicios y clientes para lograr sus objetivos. Estos ANS y sus indicadores estarán sujetos a revisión a solicitud de ETB. A continuación, se definen los principales indicadores de nivel de servicio y las fórmulas que se utilizarán para evaluar la calidad de los servicios proporcionados.

#### **3.28.1 INDICADORES SERVICIO 7X24**

Los siguientes son los indicadores que aplican para cada uno de los servicios de monitoreo 7x24x365:

##### **3.28.1.1 EFECTIVIDAD EN LA DETECCIÓN DE ALARMAS (EDA)**

Este indicador mide por cada servicio del centro de operación de red (NOC) el cumplimiento en la cantidad de incidentes, eventos generados en la herramienta de gestión de casos versus las alarmas categorizadas que aparecieron en la herramienta de gestión, monitoreo durante el periodo. ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento mensual sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%) de la totalidad de alarmas que aparecieron y se crearon incidentes, eventos durante el periodo.

$$EDA = \left\{ \frac{\text{Cantidad Incidentes, eventos creados por cada alarma}}{\# \text{ Total Alarmas categorizadas y ocurridas en el gestor durante el periodo}} \right\} \times 100\%$$

##### **3.28.1.2 EFECTIVIDAD EN CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE CREACIÓN (CTC)**

Este indicador mide por cada servicio del centro de operación de red (NOC) el cumplimiento en el tiempo de creación de los incidentes y eventos desde que aparece la alarma en la herramienta de gestión, monitoreo, o, se notifique la creación de una incidencia, tarea, evento, vía correo electrónico, teléfono, mensaje de texto y/o herramientas de mensajería a cada centro de operación de red NOC (llámese *tiempo de inicio de afectación*) y hasta que la incidencia es creada o generada en la herramienta de gestión de casos que ETB defina



para tal fin (llámese *tiempo de creación del incidente*). El tiempo de creación debe ser menor o igual a 15 minutos. ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento mensual sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%) de la totalidad de incidentes creados en el periodo.

$$CTC = \left\{ \frac{\text{Cantidad\_Incidentes, eventos } ( \text{tiempo}_{\text{creación}} - \text{tiempo}_{\text{inicio}_{\text{afectación}}} ) \leq a 15\text{min}}{\# \text{ Total Incidentes, eventos creados en el periodo}} \right\} \times 100\%$$

### 3.28.1.3 EFECTIVIDAD EN CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE ESCALAMIENTO (ETE)

Este indicador mide por cada servicio del centro de operación de red (NOC) el cumplimiento en el tiempo de escalamiento de los incidentes y eventos al grupo pertinente y definido por ETB, desde que aparece la alarma en la herramienta de gestión, monitoreo, o, se notifique la generación una incidencia, tarea, evento, vía correo electrónico, teléfono, mensaje de texto y/o herramientas de mensajería al centro de operación de red NOC (llámese *tiempo de inicio de afectación*) y hasta que se registra el escalamiento en la herramienta de gestión de casos que ETB defina para tal fin (llámese *tiempo de escalamiento del incidente*). El tiempo de creación debe ser menor o igual a 25 minutos. ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento mensual sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%) de la totalidad de incidentes escalados en el periodo.

$$ETE = \left\{ \frac{\text{Cantidad\_Incidentes, eventos } ( \text{tiempo}_{\text{escalamiento}} - \text{tiempo}_{\text{inicio}_{\text{afectación}}} ) \leq a 25\text{min}}{\# \text{ Total Incidentes, eventos creados en el periodo}} \right\} \times 100\%$$

### 3.28.1.4 CALIDAD EN LA DOCUMENTACIÓN (CD)

Este indicador mide por cada servicio del centro de operación (NOC) la efectividad en la calidad de la documentación mediante la toma de una muestra aleatoria de incidentes, problemas, cambios o tareas para revisar su documentación, manejo de estado, asignación de pertinencias, relojes de acuerdo los instructivos y procedimientos definidos por ETB de conformidad con el sistema integrado de gestión.

Para el cumplimiento de este indicador se tomará en cuenta los siguientes ítems por cada incidentes, problemas, cambios o tareas creado:

ÍTEM	PESO MÁXIMO (Si Cumple)	PESO MÍNIMO (No Cumple)
Documentación periódica del caso (DP)	100%	0%
Claridad en la información suministrada para creación del caso (CI).	100%	0%
Uso de estados en la herramienta de gestión de casos (UE)	100%	0%
Errores en la documentación del caso (ED).	100%	0%
Cumplimiento de procesos definidos por ETB y manejo de estados en la herramienta de gestión de casos (CP).	100%	0%

ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento mensual sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%) de la muestra incidentes, eventos, problemas, cambios o tareas documentados en el periodo.

$$CD = \left\{ \frac{\sum PROM(DP + CI + UE + ED + CP) \text{ por incidentes, problemas, cambios o tareas muestreado}}{\# \text{ Cantidad de tiquetes muestreados}} \right\} \times 100\%$$

### 3.28.1.5 EFECTIVIDAD EN LA EJECUCIÓN DE TAREAS PROGRAMADAS (EET)

Este indicador mide por cada servicio del centro de operación de red (NOC) el grado de cumplimiento del conjunto de tareas, actividades, rutinas asignadas y programadas, inherentes a la ejecución de la actividad, regulando aquellas que no fueron ejecutadas, o que no lo fueron exitosamente. Las tareas programadas pueden ser de periodicidad diaria, semanal o mensual, según como se haya definido por ETB y socializado al CONTRATISTA. ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento mensual sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%) de la muestra tareas programadas en el periodo.

$$EET = \left\{ \frac{\# \text{ tareas, actividades, rutinas no ejecutadas o no exitosas}}{\# \text{ tareas, actividades, rutinas programdas al mes por cada servicio}} \right\} \times 100\%$$

### 3.28.2 INDICADOR SERVICIOS 6X8

Los siguientes son los indicadores que aplican a los servicios de monitoreo 6x8:

#### 3.28.2.1 EFECTIVIDAD EN LA EJECUCIÓN DE TAREAS PROGRAMADAS (EET)

El siguiente es el indicador (EFECTIVIDAD EN LA EJECUCIÓN DE TAREAS PROGRAMADAS (EET) que aplican únicamente a los servicios de monitoreo 6x8:

Este indicador mide por cada centro de operación de red (NOC) el grado de cumplimiento del conjunto de tareas, actividades, rutinas asignadas y programadas, inherentes a la ejecución de la actividad, regulando aquellas que no fueron ejecutadas, o que no lo fueron exitosamente. Las tareas programadas pueden ser de periodicidad diaria, semanal o mensual, según como se haya definido por ETB y socializado al CONTRATISTA. ETB requiere que el porcentaje de cumplimiento mensual sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%) de la muestra tareas programadas en el periodo.

$$EET = \left\{ \frac{\# \text{ tareas, actividades, rutinas no ejecutadas o no exitosas}}{\# \text{ tareas, actividades, rutinas programdas al mes por cada servicio}} \right\} \times 100\%$$

### 3.28.3 PAGO MENSUAL ASOCIADO A LOS ANS PARA SERVICIOS NOC

El pago mensual estará asociado al cumplimiento por parte del CONTRATISTA de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) establecidos por ETB.

A continuación, se detalla el peso de cada ANS para cada servicio:

SERVICIO	% PESO SOBRE FACTURACIÓN MENSUAL DEL SERVICIO	NOMBRE DE INDICADOR	% Peso Sobre el Grupo
Servicios de monitoreo 7x24x365:	100%	Efectividad en la Detección de Alarmas (EDA)	15%
		Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo De Creación (CTC)	35%
		Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo De Escalamiento (ETE)	35%
		Efectividad En La Ejecución De Tareas Programadas (EET)	10%
		Calidad En La Documentación (CD)	5%
TOTAL	100%	TOTAL	100%

SERVICIO	% PESO SOBRE FACTURACIÓN MENSUAL DEL SERVICIO	NOMBRE DE INDICADOR	% Peso Sobre el Grupo
Servicios de monitoreo 6X8:	100%	Efectividad En La Ejecución De Tareas Programadas (EET)	100%
TOTAL	100%	TOTAL	100%

Tabla 5. Peso asociado a ANS a los servicios de monitoreo

### 3.29 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PARA SERVICIOS CPD

#### 3.29.1 INDICADORES DE INCIDENTES Y EVENTOS

Buscan garantizar que el servicio se entregue dentro de las condiciones de calidad y oportunidad pactadas con los clientes y usuarios finales.

##### 3.29.1.1 EFECTIVIDAD EN CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE CREACIÓN (CTC)

Este indicador mide el cumplimiento en el tiempo de creación de los incidentes (incluye incidentes y eventos) que sean creados o generados en la herramienta que ETB defina para tal fin. El tiempo de creación debe ser menor o igual a 15 minutos. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible al cien por ciento (100%).

$$CTC = \frac{\sum \text{total incidentes}[(\text{Tiempo de creación Incidente} - \text{Tiempo de inicio de Afectación}) \leq 15 \text{ min}]}{\# \text{ Total\_incidentes\_creados}} \times 100\%$$

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

##### 3.29.1.2 EFECTIVIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO ESCALAMIENTO (ETE)

Este indicador mide que los incidentes sean escalados al grupo pertinente en el aplicativo que ETB defina para tal fin en un tiempo menor o igual a veinticinco minutos (25) después del tiempo de inicio de afectación.

Este tiempo hace parte del tiempo medio de solución de la falla. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a cien por ciento, (100%).

$$ETE = \frac{\sum \text{total\_de\_incidentes}[(\text{tiempo\_escalamiento} - \text{tiempo\_inicio\_afectación}) \leq 25 \text{ min}]}{\# \text{ total\_incidentes\_creados}} \times 100$$

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

#### 3.29.2 INDICADORES DE TAREAS PROGRAMADAS

##### 3.29.2.1 EFECTIVIDAD EN LA EJECUCIÓN DE TAREAS PROGRAMADAS (EET)

Este indicador mide el grado de cumplimiento del conjunto de tareas programadas, inherentes a la ejecución de la actividad, regulando aquellas que no fueron ejecutadas, o que no lo fueron exitosamente. Las tareas programadas pueden ser de periodicidad diaria,

semanal o mensual. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$EET = \left\{ 1 - \frac{\#Tareas \text{ No ejecutadas o No exitosas}}{\#Tareas programadas mes} \right\} \times 100\%$$

La tarea puede ser generada por la herramienta de gestión (REMEDY o gestión portafolio superior o la que haga sus veces) o las funciones descritas para cada actividad.

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

### 3.29.2.2 OPORTUNIDAD EN LA EJECUCIÓN DE TAREAS PROGRAMADAS (OET)

Este indicador mide el grado de cumplimiento del conjunto de tareas programadas, inherentes a la ejecución de las actividades. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$OET = \left\{ 1 - \frac{\#Tareas \text{ fueradeltiempodefinido}}{\#Tareas programadas mes} \right\} \times 100\%$$

La tarea puede ser generada por la herramienta de gestión (REMEDY, gestión portafolio superior o la que haga sus veces y contendrá el tiempo definido para su ejecución) o las funciones descritas para cada actividad.

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

### 3.29.2.3 CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE TAREAS PROGRAMADAS (CET)

Este indicador mide el grado de cumplimiento del conjunto de tareas programadas, inherentes a la ejecución de las actividades. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$CET = \left\{ 1 - \frac{\#Tareas \text{ sin la información y característica solicitadas}}{\#Tareas programadas mes} \right\} \times 100\%$$

La tarea puede ser generada por la herramienta de gestión (REMEDY o gestión portafolio superior o la que haga sus veces) o las funciones descritas para cada actividad.

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

### 3.29.2.4 ERRORES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

Este indicador mide la relación de actividades que como producto de una mala configuración, manipulación, documentación o gestión pueda afectar de manera parcial o total los servicios que ETB ofrece a los clientes. Este indicador busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$EH1 = \left\{ 1 - \frac{\#Incidentes \text{ error.Humano}}{\#Total.incidentes cerrados} \right\} \times 100$$

$$EH2 = \left\{ 1 - \frac{\#cambios.error.humano}{\#total.cambios cerrados} \right\} \times 100$$

$$EH3 = \left\{ 1 - \frac{\#tareas.error,humano}{\#total.tareascerrados} \right\} \times 100$$

ETB requiere que el porcentaje sea mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

### 3.29.3 INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO PARA CPD

En la siguiente tabla se muestra la afectación de los indicadores de nivel de servicio definidos anteriormente para los servicios respectivos:

INDICADOR DE NIVEL DE SERVICIO	Monitoreo
<b>Incidentes</b>	
Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Creación (CTC)	X
Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Escalamiento (ETE)	X
<b>Eventos</b>	
Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Creación (CTC)	X
Efectividad en el Cumplimiento del Tiempo de Escalamiento (ETE)	X
<b>Indicadores De Tareas Programadas</b>	
Efectividad en la Ejecución de Tareas Programadas (EET)	X
Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET)	X
Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET)	X
<b>Errores en la calidad del servicio</b>	X

Tabla 6. Afectación de Indicadores por servicio

### 3.29.4 PAGO MENSUAL ASOCIADO A LOS ANS PARA SERVICIOS CPD

El pago mensual estará asociado al cumplimiento por parte del CONTRATISTA de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) establecidos por ETB.

A continuación, se detalla el peso de cada ANS para el servicio de monitoreo.

GRUPO DE INDICADORES	% PESO SOBRE FACTURACIÓN MENSUAL	NOMBRE DE INDICADOR	% Peso Sobre el Grupo
Incidentes	20%	Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo Medio De Creación (CTC)	50%
		Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo Medio De Escalamiento (ETE)	50%
Eventos	30%	Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo Medio De Creación (CTC)	50%
		Efectividad en el Cumplimiento Del Tiempo Medio De Escalamiento (ETE)	50%
Tareas Programadas	40%	Efectividad En La Ejecución De Tareas Programadas (EET).	40%
		Oportunidad En La Ejecución De Tareas Programadas (OET)	30%
		Calidad En La Ejecución De Tareas Programadas (CET)	30%
<i>Errores en la calidad del servicio</i>	10%	<i>Errores en la calidad del servicio (EH1, EH2, EH3)</i>	100%
TOTAL	100%		

Tabla 7. Peso Asociado a ANS Servicio de Monitoreo CPD

### 3.30 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La medición de los indicadores de los acuerdos de niveles de servicio se realizará mensualmente en función del indicador a medir. Las mediciones serán realizadas por ETB y ETB requiere que el CONTRATISTA responda por aclaraciones o entregue información adicional en aquellos casos donde sea necesario profundizar en el resultado del indicador.

La metodología de medición será definida conjuntamente entre el CONTRATISTA y ETB, debiendo adoptarse inicialmente aquella con que actualmente se cuente.

Las mediciones de los indicadores definidos se harán con base en los registros realizados en el software que utilice ETB para tal fin.

La revisión al cumplimiento mensual de los ANS por parte del CONTRATISTA se hará de manera conjunta con ETB, de acuerdo con las plantillas de categorización de alarmas, formatos de ejecución de rutinas y a los procedimientos o conceptos técnicos definidos por el administrador de la infraestructura ante la ocurrencia de alarmas no categorizadas, alarmas que requieren validación del administrador de la infraestructura previo a la creación del caso, eventos particulares en la red como: ventanas de mantenimiento ejecutas por ETB, proveedores, aliados o clientes; fallas atribuibles a proveedores de contenido, red o servicios, causas de fuerza mayor fuera del alcance de ETB.

### **3.31 RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

El no cumplimiento en el valor pactado de ANS se definirá por cada servicio de manera que el pago mensual asociado a ANS se realizará por servicio.

Ante el no cumplimiento de un valor pactado de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el cual no es logrado por causas atribuibles al CONTRATISTA, se aplicará el pago mensual asociado a ANS y definido en el presente documento.

### **3.32 RESPONSABILIDAD DE TERCEROS**

ETB requiere que en los casos en que el no cumplimiento no sea por causas atribuibles al CONTRATISTA, éste examine los motivos de ocurrencia, colabore en la corrección de los errores e informe por escrito a ETB sobre la causa del problema y las recomendaciones de mejora, de forma que los errores presentados no vuelvan a ocurrir.

Se aclara que como los tiempos de solución de incidencias se registran en la herramienta que posee ETB para tal fin, el CONTRATISTA deberá realizar una actualización adecuada de los cambios de estado de las incidencias bajo su responsabilización para que no le sean computados tiempos no atribuibles a su gestión, como por ejemplo solicitud de información a usuarios, espera por soluciones del fabricante y otros.

### **3.33 ACTUALIZACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

La definición de los ANS así como la inclusión de nuevas métricas o la supresión de otras, podrá ser revisada y actualizada como mínimo una vez al año. ETB podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.

Para el establecimiento del ANS de un nuevo servicio, se harán mediciones de los indicadores pactados para dicho servicio, por un período de hasta tres (3) meses siguientes a su implantación, para registrar los datos y establecer el ANS.

### **3.34 AFECTACIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO \***

La afectación de los indicadores dará como resultado un ajuste porcentual en el pago del valor de la actividad de acuerdo con la siguiente tabla:

<b>RANGO DE RESULTADOS DE ANS</b>	<b>PORCENTAJE A RECONOCER SOBRE LA FACTURACIÓN</b>
100% - hasta 98%	100%
97,9% - hasta 90%	90%
89,9% - hasta 80%	70%
79,9% - hasta 70%	60%
Menor al 70%	Se aplicarán sanciones especificadas en el capítulo jurídico

Tabla 8. Tabla de descuentos por cumplimiento de ANS

\* Los descuentos son acumulables por servicio, por cada centro de operación de red y centro de procesamiento de datos.