



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

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200000132

OBJETO

CONTRATAR: **GRUPO 1- MODULO DE REPORTES** SOLUCIÓN TECNOLÓGICA SAAS (SOFTWARE COMO SERVICIO), EN ARQUITECTURA MULTITENANT PARA CLIENTES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DEL SEGMENTO CORPORATIVO DE ETB. **GRUPO 2- INTEGRACIONES CON GOOGLE WORKSPACE, MS TEAMS**, SOLUCIÓN TECNOLÓGICA SAAS (SOFTWARE COMO SERVICIO), EN ARQUITECTURA MULTITENANT PARA CLIENTES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DEL SEGMENTO CORPORATIVO DE ETB.

BOGOTÁ D.C, 09 DE NOVIEMBRE DE 2022

CAPITULO I – CONDICIONES JURIDICAS

1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante ETB, está interesada en contratar: **GRUPO 1- MODULO DE REPORTES** solución tecnológica SAAS (Software como servicio), en arquitectura multitenant para clientes de comunicaciones unificadas del segmento corporativo de ETB. **GRUPO 2- INTEGRACIONES CON GOOGLE WORKSPACE, MS TEAMS**, solución tecnológica SAAS (Software como servicio), en arquitectura multitenant para clientes de comunicaciones unificadas del segmento corporativo de ETB. Todo de conformidad con las estipulaciones de los términos de referencia y anexos.

1.1.1. ALCANCE

El alcance está contenido en el capítulo técnico del presente documento.

1.2. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

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

1.3. AUTO REGISTRO DE PROVEEDORES EN SAP ARIBA

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

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

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

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



1.4. MANIFESTACION DE INTERES

El (los) interesado (s) en participar en el presente proceso de selección, deberán diligenciar y entregar la comunicación de manifestación de interés anexa a los presentes términos de referencia, para ser incorporados en el evento en la plataforma SAP ARIBA, con el fin de crear el usuario y facilitar el acceso a la herramienta. Para tal efecto, deberá remitir dicha comunicación a las cuentas de correo email2workspace-prod3+etb+WS547400431+blve@ansmtp.ariba.com y maurespb@etb.com.co

Dicha manifestación, será exigida de forma individual para los oferentes plurales que conformen su oferta en unión temporal, consorcio u otras y, adicionalmente, a nombre de la asociación con el fin de contar con el “usuario independiente” del oferente plural que le permitirá interactuar en los diferentes eventos de la invitación pública.

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

1.5. REGISTRO DE PROVEEDORES EN SAP ARIBA

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

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

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

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

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

SAP ARIBA	Plataforma transaccional que permite a ETB adelantar sus procesos de contratación, así como el relacionamiento con sus proveedores de forma colaborativa y totalmente en línea.
Evento	Campo creado en la herramienta SAP ARIBA, mediante el cual ETB recibe las ofertas y contra ofertas de los interesados en participar en el proceso de contratación que se esté adelantando.

Mensajes de Evento	Bandeja de registro y envío de mensajes relacionados al proceso de contratación que se adelanta por medio de la plataforma SAP ARIBA.
Oferta o Propuesta	Mensaje de datos recibido por ETB para el presente proceso de selección por medio de la plataforma SAP ARIBA que contiene los ofrecimientos de un proveedor inscrito en el registro de proveedores de ETB.

Por lo anterior, todas las comunicaciones relacionadas con el presente proceso deberán presentarse dentro de los plazos descritos en el cronograma, a través de la plataforma SAP ARIBA, por escrito a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS547400431+blve@ansmtp.ariba.com y maurespb@etb.com.co y mediante la bandeja denominada mensajes de evento del proceso correspondiente con el siguiente contenido:

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

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

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

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

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

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

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

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

1.8. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTUACIÓN	FECHA
Publicación términos de referencia	9 de noviembre de 2022
Solicitud de aclaraciones o modificaciones a los términos de referencia: 3 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 15 de noviembre de 2022
Respuestas a las aclaraciones formuladas: 2 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 17 de noviembre de 2022
Entrega comunicación de manifestación de interés: 3 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 22 de noviembre de 2022
Fecha y hora para presentación de ofertas: 3 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	25 de noviembre de 2022 hasta las 10 horas en términos del Art. 829 del Código de Comercio.
Evaluación de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB: 10 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 12 de diciembre de 2022
Negociación: 10 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 26 de diciembre de 2022
Adjudicación: 10 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 10 de enero de 2023
Elaboración del contrato: 4 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 16 de enero de 2023
Suscripción del contrato ETB: 4 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 20 de enero de 2023
Suscripción del contrato Contratista: 3 días siguientes al vencimiento de la etapa anterior	Hasta el 25 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 pedidos, 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) Se acepta la presentación de ofertas parciales o independientes por cada uno de los grupos contenidos en el objeto y alcance;
- 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 las cuentas de correo email2workspace-prod3+etb+WS547400431+blve@ansmtp.ariba.com y maurespb@etb.com.co

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. 4: 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.

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% 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. **Parágrafo:** En caso de que la moneda de cotización sea parte en pesos y parte en dólares, la garantía de seriedad deberá constituirse en pesos; para la conversión de dólares a pesos se debe utilizar la TRM vigente en la fecha de expedición de garantía de seriedad de oferta. **parágrafo segundo:** si la oferta es presentada para los dos grupos, se acepta una sola póliza.
- 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% del precio de oferta, antes de IVA. **Parágrafo:** En caso de que la moneda de cotización sea parte en pesos y parte en dólares, la garantía de seriedad deberá constituirse en pesos; para la conversión de dólares a pesos se debe utilizar la TRM vigente en la fecha de expedición de garantía de seriedad de oferta. **parágrafo segundo:** si la oferta es presentada para los dos grupos, se acepta una sola póliza.
- m) Modalidad: A primer requerimiento.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Plazo para pago: La garantía debe estar constituida y haber realizado el pago total al momento de la presentación de la oferta.
- g) 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.
- h) La garantía deberá estar firmada por el garante (banco).
- i) Se deberá anexar recibo de pago de los derechos del garante o documento que haga sus veces.
- j) El garante (banco) debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.
- k) 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 quién 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, con el propósito de obtener ventajas económicas. El mecanismo de negociación será definido por la Gerencia de Abastecimiento de ETB, según el análisis que realice con el fin de propender por adjudicación con precios uniformes.

- a) **Tradicional**, esto es, esto es, solicitando la presentación de contraofertas a través de los eventos que se creen en la herramienta SAP ARIBA.
- b) **Conformación dinámica de ofertas**, la cual se desarrollará dentro del plazo establecido, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiéndose por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

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

Únicamente podrán asistir a las reuniones de negociación, el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades.

Las contraofertas o las posturas no podrán contener precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta o postura anterior, aun cuando el valor total de la oferta resulte inferior. Igualmente, las contraofertas no podrán contener condicionamientos, notas u observaciones. En caso de presentarse cualquiera de estas situaciones, la postura NO se tendrá en cuenta en el estudio de la contraoferta y ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o la postura anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta.

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

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 el contrato, caso en el cual realizará publicación de la no adjudicación en la página web y la enviará por los mensajes del evento en la herramienta SAP ARIBA.

Si opta por la adjudicación, la misma se realizará de forma independiente por cada uno de los grupos contenidos en el objeto y en el alcance al o a los oferentes que hayan obtenido el mayor puntaje de acuerdo con la ponderación económica definida en el capítulo financiero.

El nombre del o de los adjudicatarios, 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 5 años 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 APLICABLES A GRUPOS 1 y 2

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 0% del precio estimado 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 5% del precio estimado 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 Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO:** por un valor asegurado del 20% del precio estimado del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta su terminación.
- d) **CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor asegurado del 10% del precio estimado del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta la terminación del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación” emitidas por la Vicepresidencia Financiera de ETB, en atención a la magnitud de sus riesgos, ETB implementó un esquema de aseguramiento que le permite, en su condición de tomador de las pólizas, garantizar su actividad contractual y la responsabilidad frente a terceros, originada en las actuaciones de sus contratistas. Resultado de lo anterior, a través de su corredor de seguros, celebró un convenio en virtud del cual los contratistas que suscriban contratos con ETB, podrán adherirse a las Pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual contratadas por ETB, que cumplen con las **condiciones técnicas particulares**, considerando el siguiente procedimiento:

Cada CONTRATISTA deberá remitir al Área de Seguros de ETB, al correo electrónico acuerdomarco@etb.com.co, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro los documentos que se encuentran relacionados en el numeral 9 de la Política financiera publicada en la página www.etb.com. Por disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, la anterior información debe actualizarse anualmente mientras se encuentre vigente la relación contractual entre el CONTRATISTA y ETB y por consiguiente con la aseguradora. Luego de asignado el cupo por la aseguradora, el CONTRATISTA y/o el Supervisor remitirán el contrato o las modificaciones [prórroga, adición y/o cualquier otra modificación] dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su formalización al Área de Seguros de ETB, al correo electrónico acuerdomarco@etb.com.co, para que se emitan los correspondientes certificados de seguros, informándoles a las partes interesadas en cualquiera de estos eventos para el pago de la prima respectiva. El CONTRATISTA contará con cinco (5) días hábiles para pagar la prima estipulada en cada certificado o para definir con la aseguradora su forma de pago. En el evento que el CONTRATISTA no pague la prima, el Área de Seguros de ETB reportará el caso, con el fin que ETB pague la prima y a través del supervisor del contrato 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 constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes ni bajo la modalidad de contrato de aprendizaje.
- La remuneración a pagar al personal del CONTRATISTA debe ser acorde al perfil y no debe estar por debajo de los parámetros establecidos por la ley, ni del mercado y sus condiciones deben quedar claras en el momento de la contratación.
- El contratista se obliga a suministrar durante la vigencia del contrato, así como durante los 3 años siguientes a la terminación y/o liquidación del mismo en el caso que aplique, toda la información que ETB requiera con relación al cumplimiento de las obligaciones legales previstas a su cargo en materia de seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional del personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas”.
- El CONTRATISTA se obliga a cumplir las normas sobre prevención de riesgos laborales aplicable en Colombia y se obliga a disponer de los medios necesarios en cuanto a la protección y prevención, así como a prestar la formación e información de los riesgos laborales de sus propios trabajadores que pudieran precisar para la prestación de los servicios. En consecuencia, el CONTRATISTA deberá velar por la seguridad de los trabajadores, proporcionar y asegurarse de la utilización de los equipos de protección adecuados para el desarrollo de su trabajo, de conformidad con las normas legales.
- El CONTRATISTA deberá garantizar que el personal que requiera entrenamiento para realizar trabajos seguros cuente con las certificaciones específicas a que haya lugar, según el marco legal vigente.
- El delegado de El CONTRATISTA para la ejecución del contrato es el encargado de interactuar con ETB S.A. E.S.P. S.A. E.S.P en todo lo relacionado con los temas laborales. Así mismo, liderará al personal contratado para el desarrollo del contrato y asegurar la dirección administrativa del mismo, así como realizar mejoras a los procesos establecidos.

1.31.9. 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. 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. 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% del precio 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

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

Durante la ejecución del contrato, ETB podrá realizar visitas a las instalaciones del CONTRATISTA, cuando lo considere necesario como parte de la gestión de supervisión y control a la correcta ejecución del contrato.

1.31.18. 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 5 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- CAPITULO FINANCIERO

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

2.1 ESQUEMA DE COTIZACIÓN DE LOS PRECIOS

Las licencias y 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 año en adelante, 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 y licencias especificados en los anexos de cotización. En el evento de no hacerlo su oferta no será tenida 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 los siguientes **Anexos de cotización en la plataforma SAP Ariba**, conforme al grupo o combinación de grupos sobre los cuales presente su oferta:

Sobre económico 1: Valor estimado de la Oferta para el Grupo 1 (Módulo de Reportes)

Sobre económico 2: Valor estimado de la Oferta para el Grupo 2 (Integraciones con Google Workspace y MS Teams)

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

NOTA 1: El sobre económico deberá ser suministrado a través de la 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 los **Sobres económicos 1 y/o 2**. 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 los **Sobres económicos** son estimadas y serán utilizadas única y exclusivamente para efectos de ponderación económica de las ofertas; por lo anterior, en ejecución del contrato estas cantidades podrán aumentar o disminuir de conformidad con los requerimientos de la compañía. Así mismo, las cantidades enunciadas en los **Sobres económicos** corresponden a las cantidades estimadas totales durante el plazo de ejecución del contrato, las cuales por vigencia se distribuyen de la siguiente forma:

		CANTIDAD ESTIMADA DE SERVICIOS DURANTE EL PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO PARA EL GRUPO 1						
DESCRIPCION	UNIDAD DE COTIZACION	Año 1 (2 Meses)	Año 2 (12 Meses)	Año 3 (12 Meses)	Año 4 (12 Meses)	Año 5 (12 Meses)	Año 6 (10 Meses)	TOTAL SERVICIOS
Servicios implementación incluida migración	Pr. Global a todo costo	1						1
Licencias de Usuarios soporte incluido	Mensual por licencia, con soporte incluido, resultante de:	20.000	126.000	138.000	150.000	162.000	140.000	736.000
	Número de licencias X	10.000	10.500	11.500	12.500	13.500	14.000	
	Numero de meses por vigencia	2	12	12	12	12	10	
Horas de desarrollo	Hora	100	80	80	80	60	0	400
Capacitación	Hora	50	NA	NA	NA	NA	NA	50

CANTIDAD ESTIMADA DE SERVICIOS DURANTE EL PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO- MODULO FUNCIONALIDAD GOOGLE WORKSPACE PARA GRUPO 2								
DESCRIPCION	UNIDAD DE COTIZACION	Año 1 (2 Meses)	Año 2 (12 Meses)	Año 3 (12 Meses)	Año 4 (12 Meses)	Año 5 (12 Meses)	Año 6 (10 Meses)	TOTAL SERVICIOS
Servicios implementación	Pr. Global a todo costo	1						1
Licencia de hasta 200 llamadas concurrentes, incluye soporte	Mensual por licencia, con soporte incluido, resultante de:	2	12	12	12	12	10	60
	Número de licencias X	1	1	1	1	1	1	
	Numero de meses por vigencia	2	12	12	12	12	10	
Horas de desarrollo	Hora	20	80	80	80	80	60	400
Capacitación	Hora	50	NA	NA	NA	NA	NA	50

CANTIDAD ESTIMADA DE SERVICIOS DURANTE EL PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO- MODULO FUNCIONALIDAD MS TEAMS PARA GRUPO 2								
DESCRIPCION	UNIDAD DE COTIZACION	Año 1 (2 Meses)	Año 2 (12 Meses)	Año 3 (12 Meses)	Año 4 (12 Meses)	Año 5 (12 Meses)	Año 6 (10 Meses)	TOTAL SERVICIOS
Servicios implementación	Pr. Global a todo costo	1						1
Licencia de hasta 100 llamadas concurrentes, incluye soporte	Mensual por licencia, con soporte incluido, resultante de:	2	12	12	12	12	10	60
	Número de licencias X	1	1	1	1	1	1	
	Numero de meses por vigencia	2	12	12	12	12	10	
Horas de desarrollo	Hora	20	80	80	80	80	60	400
Capacitación	Hora	50	NA	NA	NA	NA	NA	50

NOTA 4: El oferente no podrá modificar los precios unitarios cotizados en los **Sobres económicos**, 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 todas las licencias y servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación. Cualquier elemento, unidad, módulo o material que se requiera para el cumplimiento del objeto contractual y que no haya sido incluido en la propuesta deberá ser suministrado en su totalidad por EL CONTRATISTA sin costo adicional alguno para ETB, respecto del precio estipulado.

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

2.4 IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

2.4.1 IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

Para la aplicación del Impuesto Sobre las Ventas, el oferente debe efectuar el hecho generador estipulado en el artículo 420 del Estatuto Tributario y discriminar con exactitud el precio correspondiente de los bienes y servicios objeto de la oferta y el valor del impuesto sobre las ventas que afecte la misma, indicando la base sobre la cual se liquida de acuerdo con las normas vigentes en la fecha de presentación de la oferta. En el evento en que el oferente no discrimine el IVA y se cause dicho impuesto, ETB lo considerará incluido en el valor de los bienes y servicios relacionados en la oferta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.4.1 A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA

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

2.4.4.2 A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

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

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

2.4.5.1 OFERENTE PROVEEDOR NACIONAL

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

2.4.5.2 PROVEEDOR NO RESIDENTE NI DOMICILIADO EN EL PAÍS

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

2.4.6 RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE

De conformidad con en el parágrafo 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 CIU 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:

- Las licencias de uso de software y 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

El precio de las licencias y servicios solicitados en cada pedido se pagarán de la siguiente forma:

2.6.1 SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN

2.6.1.1 GRUPO 1

El ciento por ciento (100%) del precio de los servicios de implementación incluida la migración para el Grupo 1 se pagarán a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del **Acta de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios**, la cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

NOTA: Para efectos de la firma del Acta de recibo a satisfacción de los servicios de implementación incluida la migración del Grupo 1, el contratista deberá acreditar el pago de la nómina, así como de sus obligaciones en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

2.6.1.2 GRUPO 2

El ciento por ciento (100%) del precio de los servicios de implementación para el Grupo 2 se pagarán a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del **Acta de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios**, la cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

NOTA: Para efectos de la firma del Acta de recibo a satisfacción de los servicios de implementación del Grupo 2, el contratista deberá acreditar el pago de la nómina, así como de sus obligaciones en materia de seguridad social (ARL, EPS y AFP) y aportes parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación), respecto del personal utilizado para ejecutar el contrato.

2.6.2 LICENCIAMIENTO DE USO DEL SOFTWARE INCLUIDO EL SOPORTE, SUMINISTRADO EN MODALIDAD DE SERVICIO

2.6.2.1 GRUPO 1

El cien por ciento (100%) del precio del licenciamiento de uso del software (incluido el soporte) suministrado en modalidad de servicio, solicitado en cada pedido, se pagará por mensualidades vencidas, sobre la cantidad de licencias efectivamente utilizadas, 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 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 el precio del licenciamiento de uso del software incluido el soporte, suministrado en modalidad de servicio, para el Grupo 1, se liquidará 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: Para efectos de la firma de las Actas mensuales de recibo a satisfacción de los correspondientes 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.

2.6.2.2 GRUPO 2

El cien por ciento (100%) del precio del licenciamiento de uso del software (incluido el soporte) suministrado en modalidad de servicio, solicitado en cada pedido, se pagará por mensualidades vencidas iguales, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del **Acta mensual de**

recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar 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 el precio del licenciamiento de uso del software incluido el soporte suministrado en modalidad de servicio para el Grupo 2, se liquidará 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: Para efectos de la firma de las Actas mensuales de recibo a satisfacción de los correspondientes 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.

2.6.3 CAPACITACIÓN

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

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

2.6.4 SERVICIOS DE DESARROLLO

El ciento por ciento (100%) del precio de los servicios de desarrollo que conforman cada pedido se pagarán a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del **Acta de recibo a satisfacción de los servicios de desarrollo del proyecto respectivo finalizado**, la cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

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

2.6.5 LEY DE PLAZOS JUSTOS

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2024 de 2020, ETB pagará el licenciamiento de uso del software y los servicios indicados en los numerales 2.6.1 al 2.6.4 anteriores, 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.

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 a los montos que se indican a continuación, para el grupo o combinación de grupos sobre los cuales presente su oferta:

- a) **Si presenta oferta exclusivamente al Grupo 1:** 20% del valor estimado total de su oferta incluido IVA para el Grupo 1.
- b) **Si presenta oferta exclusivamente al Grupo 2:** 18% del valor estimado total de su oferta incluido IVA para el Grupo 2.
- c) **Si presenta oferta para los Grupos 1 y 2:** 20% del valor estimado de la su oferta incluido IVA para los Grupos 1 y 2.

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.

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

Consorcio 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 los **Sobres económicos 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 independientemente para cada grupo objeto de cotización, sobre una base de **850,00 puntos**, los cuales se asignarán de conformidad con el siguiente procedimiento:

- ❖ Se asignará el mayor puntaje económico (850,00 puntos) a la oferta que presente el menor valor estimado total de Oferta incluido IVA, en el grupo j objeto de evaluación
- ❖ El puntaje económico para las demás ofertas, en el grupo j objeto de evaluación se asignará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$C_{ij} = (C_{maxj} \times P_{minj}) / P_{ij}$, donde:

C_{ij} : Puntaje económico obtenido por la Oferta i en el grupo j objeto de evaluación

C_{maxj} : Puntaje económico máximo, es decir 850,00 puntos, para el grupo j objeto de evaluación
 P_{minj} : Menor valor estimado de oferta cotizado (con IVA), para el grupo j objeto de evaluación, dentro del rango de ofertas presentadas

P_{ij} : Valor estimado con IVA de la Oferta i, en el grupo j objeto de evaluación.

j: 1, 2

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, 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.

III. CAPITULO TÉCNICO

3.1 OBJETO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. en adelante ETB, está interesada en contratar GRUPO 1- MODULO DE REPORTE solución tecnológica SAAS (Software como servicio), en arquitectura multitenant para clientes de comunicaciones unificadas del segmento corporativo de ETB. GRUPO 2- INTEGRACIONES CON GOOGLE WORKSPACE, MS TEAMS) solución tecnológica SAAS (Software como servicio), en arquitectura multitenant para clientes de comunicaciones unificadas del segmento corporativo de ETB.

3.2 ALCANCE

Grupo 1 - MODULO DE REPORTE

- Solución SAAS (software como servicio), de módulo de reportes completa ofrecida como un servicio, por demanda, en arquitectura multitenant, centralizado para los servicios de comunicaciones unificadas y Business trunking de ETB, con acceso vía web, que se integre con la plataforma Cisco Broadworks; que suministre información y tarificación del consumo del servicio telefónico y que permita la configuración de tarifas.
- El módulo debe generar reportes, estadísticas y tarificación del consumo; tráfico del servicio de telefonía IP para empresas, así como otras funcionalidades que den valor agregado a los productos de comunicaciones unificadas que ofrece comercialmente ETB.
- El módulo debe contar con un módulo de gestión de alarmas de comportamiento de los servicios de telefonía IP para empresas.
- El oferente debe migrar los usuarios de la plataforma actual “tarificador de ETB” a la nueva solución SAAS de módulo de reportes.
- El módulo se debe poder implementar en las plataformas de ambiente virtualizado de ETB.
- ETB requiere horas de desarrollo para el diseño y creación de nuevos reportes; funcionalidades que se lleguen a requerir durante la ejecución del contrato mediante la prestación de servicios profesionales.
- El oferente debe ofrecer servicios de capacitación durante la duración del contrato.
- Siendo la modalidad de esta contratación SaaS la cual incluye en cada licencia el soporte, ETB requiere que este soporte sea 5x8 en sitio y como complemento incluya 7x24 remoto en el caso de requerirse, con un procedimiento integrado de apertura de tickets y/o llamadas para mantenimiento preventivo y soporte correctivo.

Grupo 2 - INTEGRACIONES CON GOOGLE WORKSPACE, MS TEAMS

- ETB requiere una Solución SAAS (software como servicio), de integración con Google Workspace, completa ofrecida como un servicio, por demanda, en arquitectura multitenant, que se integre con la plataforma Cisco Broadworks para la prestación de servicio telefónico VoIP de los usuarios finales del producto Comunicaciones unificadas ETB UC.
- ETB requiere solución SAAS (software como servicio), de integración con Microsoft Teams, completa ofrecida como un servicio, por demanda, en arquitectura multitenant que se integre con la plataforma Cisco Broadworks, para la prestación de servicio telefónico VoIP de los usuarios finales del producto Comunicaciones unificadas ETB UC.
- La solución debe Integrar Google Workspace para su personalización y utilización de telefonía con navegador como Chrome y Microsoft Edge.
- La solución se debe Integrar con Microsoft Teams para su personalización y utilización de telefonía con Microsoft Teams.
- ETB requiere que la solución sea implementada en las plataformas de ambiente virtualizado de ETB.
- ETB requiere horas de desarrollo para el diseño y creación de nuevos reportes; funcionalidades que se lleguen a requerir durante la ejecución del contrato mediante la prestación de servicios profesionales.
- El oferente debe ofrecer servicios de capacitación durante la duración del contrato.
- La solución debe Integrar Workspace con las líneas SIP de VoIP del producto de comunicaciones unificadas de ETB UC, a través de una app o Webphone que le permita por medio de la cuenta de Google Workspace realizar y recibir llamadas, visualizar un Directorio, Establecer una llamada desde la app/webphone a un hardphone y viceversa, utilizando las capacidades multimedia de Google Chrome (audio y video) desde el PC Windows o MAC.
- (La solución debe Permitir la customización de la app o Webphone para el operador y/o cliente final, y que su utilización funcione correctamente con el navegador Chrome y Microsoft Edge. Integrar con Microsoft Teams para su personalización y utilización de telefonía con Microsoft Teams.
- El contratista debe entregar un manual de usuario en español de la app/ Workspace que sirva de guía para el uso, administración y funcionamiento.
- Siendo la modalidad de esta contratación SaaS la cual incluye en cada licencia el soporte, ETB requiere que este soporte sea 5x8 en sitio y como complemento incluya 7x24 remoto en el caso de requerirse, con un procedimiento integrado de apertura de tickets y/o llamadas para mantenimiento preventivo y soporte
- La solución debe ofrecer una forma de gestión y administración que permita a ETB realizar seguimiento de los usuarios que tengan el servicio implementado "Workspace-ETB UC.

3.3 ANTECEDENTES

ETB cuenta en la actualidad con un módulo de reportes centralizado para el producto comunicaciones unificadas, el cual se integra con la plataforma de VoIP del fabricante BroadWorks, hoy en día con propiedad intelectual de la empresa “Cisco-BroadWorks”. Este servicio se presta a empresas en todos los segmentos del mercado. Es un módulo de reportes multitenant de reportes vía web, que permite llevar un control sobre el consumo de los servicios de telefonía.

En la actualidad la plataforma presta servicio aproximadamente a 10000 usuarios finales.

3.3.1 SERVICIOS ACTUALES DEL MÓDULO DE REPORTES ETB

En la actualidad el módulo de reportes de ETB se encuentra operando para el servicio comunicaciones unificadas. Es un sistema que se accede vía web, que entrega informes detallados fijos y personalizables (formato excel, csv), mide los costos del uso del servicio telefónico. Entrega reportes de sedes del cliente. Muestra en línea reportes gráficos. La plataforma está orientada a clientes corporativos en todos los segmentos y está concebida como plataforma multitenant. Permite consultar el número de llamadas no contestadas, llamadas rechazadas, extensiones telefónicas con mayor consumo, entre otros reportes.

Sus módulos de reportes principales son:

- Consultas y reportes. Consulta de información basada en múltiples criterios. Los resultados del detalle de las llamadas se pueden ordenar y filtrar.
- Reportes dinámicos favoritos. Personalización de los reportes, almacenándolos como favoritos.
- Herramientas y ayudas para el usuario
- Mensajería y alertas. Alarmas de consumo y de seguridad.
- Históricos. Información por organización, centros de costos, empleados, etc. Esta información se puede visualizar para los últimos 12 meses.
- Resúmenes. Por organización, centro de costo, empleados, sucursales, etc. Se muestra una gráfica del top ten agrupado.
- Minería de datos. Permite administrar la información del cliente. Organización, niveles, centros de costo, sucursales, empleados, extensiones, códigos de llamada.
- Crédito de consumo a los empleados y centros de costo.

3.3.2 ARQUITECTURA ACTUAL DEL MÓDULO DE REPORTES

El módulo de reportes de ETB, se compone de una arquitectura de alta disponibilidad basada en 2 servidores (principal y espejo). Esta plataforma se conecta directamente a la plataforma Cisco Broadworks para obtener los CDR generados por dicha plataforma, para los servicios comunicaciones unificadas e IP Trunking a través de Cisco-Broadworks.

El servicio que provee el módulo de reportes se integra adicionalmente a plataformas de gestión, sincronismo, vulnerabilidad y respaldo propias de ETB.

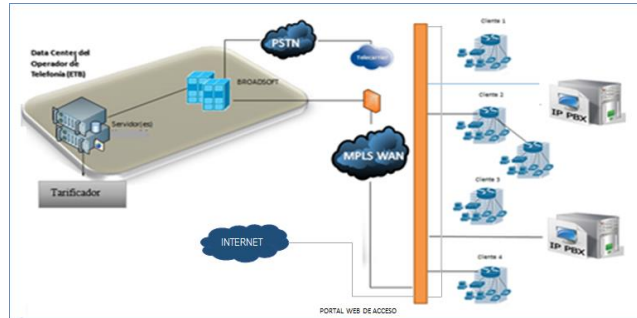


Figura 1. Topología del módulo de reportes de reportes

3.3.3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES UNIFICADAS

El anexo técnico n°1 – descripción solución ETB UC, presenta una descripción del producto “comunicaciones unificadas” que incluye el módulo de reportes.

3.3.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO BUSSINES TRUNK

El anexo técnico n°2 – descripción solución ETB Bussines Trunk, presenta una descripción del producto “Bussines Trunk” que incluye el módulo de reportes.

3.3.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Cliente: en el módulo de reportes es la empresa que requiere acceso a el módulo de reportes para acceder a los reportes de su propia empresa.
- Administrador cliente: es la persona del lado del cliente quien administra el módulo de reportes.
- Usuario: es el cliente final, quien tiene asignada una línea telefónica del servicio VOIP corporativo.
- Extensión: línea telefónica del servicio VOIP corporativo.
- Comunicaciones Unificadas: es la integración de la suite de servicios de colaboración para llamadas de voz, videoconferencias y conferencias web, buzón de voz, contenido compartido, mensajería instantánea y presencia, que permite al usuario tener toda esta información accesible, cuándo y dónde lo desee, a través de cualquier dispositivo.
- Administración delegada. Esta facilidad se refiere a la capacidad que debe tener el módulo de reportes ofertada para delegar la administración de la tarificación de un grupo de comunicaciones unificadas a un administrador en las premisas del cliente.
- CDR: registro detallado de llamada.

3.4 CONDICIONES GENERALES

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

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

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

El OFERENTE debe responder punto a punto si ENTIENDE, ACEPTA Y CUMPLE o por el contrario NO 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 durante la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda modificar la oferta.

Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, hoja de especificaciones o *datasheet*, éste debe ser entregado junto con la oferta indicando el sitio (Número de Página y Párrafo) 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”.

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

La respuesta al presente documento debe mantener la numeración, e incluir un índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser presentada acorde a las condiciones establecidas en el capítulo jurídico.

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

Durante el estudio de ofertas, ETB se reserva el derecho de solicitar a los CONTRATISTAS 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.

3.5 ASPECTOS TÉCNICOS DETALLADOS GRUPO 1

- 3.5.1 ETB requiere que las soluciones de software como servicio presentadas por el oferente sean en arquitectura multitenant.
- 3.5.2 ETB requiere que el oferente presente una solución de software que pueda ser implementada sin restricciones funcionales en un ambiente de servidores virtualizados.
- 3.5.3 ETB requiere que las soluciones de software como servicio presentadas por el oferente pueda ser implementada en ambiente de virtualización de ETB con estas características:
- *Plataforma de Virtualización: VMware*
 - *Hardware DELL. (Procesadores AMD)*
 - *Sistema de almacenamiento EMC VNX como sistema de storage principal.*
 - *Software de Virtualización:*
 - VMWare vSphere 6.7 ESXi.*
 - VMWare NSX® en la versión 6.4.6.*
 - VMWare vCloud Director 10.*
 - VMWare vCloud Availability 4.0.*
 - *Orquestador Vcenter 5.5.*
 - *La plataforma hosting virtual CloudETB está desplegada sobre un cómputo basado en enclosure PowerEdge MX7000 Dell EMC con servidores PowerEdge MX740c equipados con procesadores Intel® Xeon® de 2ª generación de la gama Gold y Platinum*
- 3.5.4 ETB requiere que en las soluciones de software como servicio presentadas por el oferente especifique las bases de datos y los sistemas operativos que utiliza su solución.
- 3.5.5 ETB requiere que en las soluciones de software como servicio presentadas por el oferente se ajusten a la numeración de las marcaciones vigentes, de acuerdo con lo estipulado por la CRC.

NOTA IMPORTANTE: La infraestructura actual en la cual se alojaría la solución soporta:

Motores de Base de Datos:

- MySQL se soporte desde la 5.6 hasta la 8

- SLQ Server se soporta desde la 2014 hasta 2017
- PostgreSQL se soporta desde la 10 hasta la 12
- Si es motor de base Oracle, se implementaría en el super clúster O12C hasta la 19c y la aplicación en la máquina virtual

Sistemas Operativos:

- Windows Server 2016 64 bits
- Windows Server 2012 R2 64 bits
- Windows Server 2003 R2 64 bits
- Windows Server 2003 R2 32 bits
- Windows Server 2012 64 bits
- CentOS CentOS 7.x 64 bits
- CentOS CentOS 4.9 64 bits
- CentOS CentOS 4.9 32 bits
- CentOS CentOS 6.x 64 bits
- CentOS CentOS 6.x 32 bits
- CentOS 5.x 64 bits
- CentOS CentOS 5.x 32 bits
- Oracle Oracle Linux 7.x 64 bits
- Oracle Oracle Linux 4.9 64 bits
- Oracle Oracle Linux 4.9 32 bits
- Oracle Oracle Linux 6.x 64 bits
- Oracle Oracle Linux 6.x 32 bits
- Oracle Oracle Linux 5.x 64 bits
- Oracle Oracle Linux 5.x 32 bits
- Red Hat Enterprise Linux Atomic Host 7.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 7.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 6.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 6.x 32 bits
- Red Hat Enterprise Linux 5.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 5.x 32 bits
- Red Hat Enterprise Linux 4.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 4.x 32 bits
- Red Hat Enterprise Linux 3.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 3.x 32 bits

Las versiones son las que están soportadas por los fabricantes.

- 3.5.6 ETB requiere que en las soluciones de software como servicio presentadas el oferente indique en su oferta las características para ambiente virtual (vCPU, memoria, sistema operativo, base de datos, disco duro, etc).
- 3.5.7 ETB requiere que en las soluciones de software como servicio presentadas el oferente indique en qué condiciones funciona su solución en ambiente virtual (almacenamiento, conectividad, etc.)
- 3.5.8 ETB requiere que en las soluciones de software como servicio presentadas el oferente indique cuanto y que tipo almacenamiento demanda para cumplir con el

- almacenamiento periódico de tráfico y tarificación por 2 años para efectos de consulta posteriores.
- 3.5.9 ETB requiere que el oferente garantice la transferencia de conocimiento a ETB y la documentación de la actualización periódica de los prefijos de numeración del módulo de reportes de acuerdo con el plan de numeración vigente en ETB.
 - 3.5.10 ETB requiere que el contratista ejecute sin cobro para ETB los cambios que sean necesarios en el módulo de reportes para asumir los cambios de marcación que sean demandados por los entes regulatorios.
 - 3.5.11 ETB requiere contratar una solución SAAS (software como servicio), de módulo de reportes completa como un servicio, por demanda, en arquitectura multitenant, denominada aquí como “módulo de reportes” para el suministro de estadísticas del consumo y tráfico de los servicios de telefonía IP para clientes del segmento corporativo de ETB.
 - 3.5.12 ETB requiere que el módulo de reportes permita generar informes de consumo de minutos y/o segundos de los usuarios telefónicos de las empresas creadas en la plataforma Cisco Broadworks.
 - 3.5.13 ETB requiere que el módulo de reportes permita generar informes de tráfico en hora pico por grupo y por empresa.
 - 3.5.14 ETB requiere que el módulo de reportes permita generar informes de consumo de minutos de troncales SIP. Las troncales SIP para este caso estarán conectadas a la plataforma Cisco Broadworks usando la funcionalidad “Business Trunking” descrita en el anexo técnico n°2 – descripción del módulo de reportes ETB-UC.
 - 3.5.15 ETB requiere que el módulo de reportes permita recibir y gestionar CDR de diferentes plataformas (diferentes a Broadsoft) y otras fuentes generadoras de CDR. Describa cómo cumple con este numeral e indique de que plataformas y otras fuentes está en capacidad de recibir y gestionar CDR.
 - 3.5.16 ETB requiere que el módulo de reportes sea accesible por los clientes desde internet de forma segura vía web utilizando para ello un portal web que debe ser suministrado como parte del módulo de reportes.
 - 3.5.17 ETB requiere que se incluyan los certificados digitales para el portal web.
 - 3.5.18 ETB requiere que el módulo de reportes esté diseñado en un esquema de alta disponibilidad.
 - 3.5.19 ETB requiere que el módulo de reportes permita la realización de actualizaciones de software (updates y upgrades) sin que se afecte la prestación continua del servicio.
 - 3.5.20 ETB requiere que el módulo de reportes incluya la actualización a las nuevas versiones de software que se vayan liberando sin costo para ETB.
 - 3.5.21 ETB requiere que el CONTRATISTA notifique periódicamente sobre actualizaciones de parches y versiones de software disponibles y las que han sido aplicadas en el módulo de reportes.

3.5.22 ETB requiere que la plataforma este en capacidad de utilizar IPV4 e IPV6

3.6 FUNCIONALES GRUPO 1

- 3.6.1 ETB requiere que el módulo de reportes sea en arquitectura multitenant, es decir que permita la creación de múltiples empresas dentro de la misma solución en un ambiente tipo "Hosted" y en el cual cada empresa solo tenga acceso a la información de sus extensiones.
- 3.6.2 ETB requiere que el módulo de reportes permita crear múltiples tarifas personalizables (esto permite configurar tarifas diferentes a todos los destinos del mundo, así como a celulares). Como mínimo cinco (5) tarifas. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.3 ETB requiere que el módulo de reportes permita establecer las tarifas en múltiples monedas (incluidos, pero no limitados dólar, euro, peso). Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.4 ETB requiere que el módulo de reportes permita crear una cuota de consumo para cada extensión en moneda local o extranjera.
- 3.6.5 ETB requiere que en el módulo de reportes para cada empresa sea posible crear varios centros de costos, como mínimo se requiere poder crear 5 centros de costo por empresa. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.6 ETB requiere obtener los datos de la plataforma CISCO BROADWORKS vía LAN/WAN, permitiendo medir el consumo de las llamadas salientes de extensiones, código de autorización o marcación y troncales, discriminando llamadas locales, nacionales, celulares, internacionales. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.7 ETB requiere que el módulo de reportes permita administrar y gestionar la información por empleados, extensiones, códigos, secreto y de autorización de llamadas, números, grupos y otras que se acuerden previamente con ETB. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.8 ETB requiere que el módulo de reportes permita asociar a un usuario más de una extensión o código de llamadas. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.9 ETB requiere que el módulo de reportes permita identificar los números de llamadas salientes.
- 3.6.10 ETB requiere que el módulo de reportes cuente con una pantalla multi-criterios que permita al usuario establecer búsqueda o filtrado de acuerdo con sus necesidades (por ejemplo, dependencia, extensión, nombre, entre otros). Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.11 ETB requiere que el módulo de reportes permita la actualización de la información por parte del administrador del sistema.

- 3.6.12 ETB requiere que el módulo de reportes tenga capacidad de almacenamiento de la información, periódicamente, de tarificación y tráfico en unidades de respaldo para efectos de consultas posteriores. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.13 ETB requiere que el módulo de reportes en su administración de datos ofrezca mínimo dos (2) niveles de organización: Dependencia y Usuario.
- 3.6.14 ETB requiere que el módulo de reportes permita operar precios por llamada: local, nacional, internacional y celular.
- 3.6.15 ETB requiere que el módulo de reportes genere alertas de seguridad, vía correo electrónico y registros en la página web, ante los siguientes eventos:
- *Llamadas de extensiones y códigos de autorización desconocidos: se refiere a obtener la información de códigos de autorización de los CDR y generar alarmas/eventos si alguien intenta hacer una llamada con un código inválido.*
 - *Uso de códigos de autorización vencidos: se refiere a obtener la información de códigos de autorización de los CDR y generar alarmas/eventos si alguien intenta hacer una llamada con un código vencido.*
 - *Llamadas con código en monitoreo: se refiere a obtener la información de códigos de autorización de los CDR y generar alarmas/eventos para un código particular, de forma que se haga un monitoreo de este.*
 - *Llamadas fuera de horario: se debe poder configurar un horario fuera del cual si se generan llamadas se reporte un evento/alarma.*
 - *Alarma por límite de cuota de consumo. Cuando haya llegado o esté cerca al límite de su consumo se reporte un evento/alarma.*
 - *Alarma por consumo excesivo. Cuando su consumo se excede dentro del promedio estimado se reporte un evento/alarma.*
- Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.16 ETB requiere que el módulo de reportes permita la gestión de exceso de consumo telefónico de acuerdo con un crédito o cantidad de minutos asignados, con su respectiva alerta en modo pasivo.
- 3.6.17 ETB requiere que el módulo de reportes genere alertas para los umbrales definidos, estos umbrales son llamadas excesivas, llamadas rechazadas, duración de llamada, llamadas no contestadas y otras. Estos umbrales deben poder ser definidos por el administrador del cliente.
- 3.6.18 ETB desea que el módulo de reportes permita la recolección centralizada de los datos de actividad telefónica de las diferentes extensiones a nivel nacional para que los reportes generados puedan ser enviados de forma automática, vía correo electrónico, a uno o varios correos predefinidos y configurados por el administrador del sistema.
- 3.6.19 ETB requiere que el módulo de reportes permita identificar códigos de escape usados para salida de llamadas en cada cliente. La identificación del código de escape debe

permitir clasificar y procesar apropiadamente toda la información de llamadas, de tal manera que no origine confusión con el método de marcación de llamadas a celular, larga distancia, 018000, 123, #456 u otros. Debe tenerse en cuenta que el módulo de reportes de comunicaciones unificadas de ETB permite a los clientes tener códigos de escape distintos que pueden ser de uno o dos dígitos. Cada empresa puede tener un código distinto. Describa cómo cumple con este numeral.

- 3.6.20 ETB requiere que el oferente especifique la base de datos y sistema operativo que utiliza su módulo de reportes.
- 3.6.21 ETB requiere que el módulo de reportes permita manejar el registro histórico de extensiones administradas.
- 3.6.22 ETB requiere que el módulo de reportes soporte crecimiento de extensiones y sedes, como mínimo 80.000 extensiones. El oferente debe especificar la capacidad máxima del módulo de reportes propuesta y Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.23 ETB requiere que el módulo de reportes permita la exportación de datos a los formatos mínimo en los formatos MS Excel, adobe PDF y CSV.
- 3.6.24 ETB requiere que el módulo de reportes le permita al cliente consultar vía web, de forma segura, estadísticas sobre el tráfico de sus líneas telefónicas (llamadas no contestadas, llamadas atendidas, estadísticas de llamadas por día y otras.)
- 3.6.25 ETB requiere que el CONTRATISTA incluya todas las modificaciones o desarrollos requeridos para adoptar los cambios de numeración dispuestos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.26 ETB requiere que el módulo de reportes permita la carga masiva de números de extensión y usuarios desde un archivo de Excel o un archivo CSV para su aprovisionamiento.
- 3.6.27 ETB requiere que el módulo de reportes permita administrar la información del cliente, (agregar, modificar y/o eliminar registros). Tareas de manipulación de datos dentro de una tabla. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.28 ETB requiere contar con mínimo 80 horas para mejoras y desarrollos especiales sobre el módulo de reportes o complementos al módulo de reportes.
- 3.6.29 ETB requiere que el módulo de reportes sea compatible y se integre con la plataforma Cisco Broadworks release 22 o superior del fabricante Broadsoft-Cisco para generar reportes de las llamadas y tráfico telefónico de los usuarios finales de la plataforma.
- 3.6.30 ETB requiere que el módulo de reportes se integre con los servidores de aplicación "application server" de la plataforma Cisco Broadworks para obtener de allí los CDR (call detail records) de las llamadas generadas por los usuarios de la plataforma. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.31 ETB requiere que el módulo de reportes se integre con diferentes plataformas para obtener de allí los CDR (call detail records) de las llamadas generadas por los usuarios de la plataforma. Describa cómo cumple con este numeral.

- 3.6.32 ETB requiere que el oferente entregue un esquema de conectividad de su aplicación en el cual indique con que elementos se necesita integrar para el correcto funcionamiento del módulo de reportes.
- 3.6.33 ETB requiere que para la integración del módulo de reportes con las redes y plataformas de ETB (Broadsoft, sistema de almacenamiento) se realice el alistamiento de forma conjunta tanto del módulo de reportes como de las plataformas de ETB.
- 3.6.34 ETB desea que el módulo de reportes sea compatible y se integre con los SBC ACME del fabricante Oracle para generar reportes de las llamadas y tráfico telefónico de los usuarios de troncales IP
- 3.6.35 ETB requiere que el módulo de reportes permita la ejecución de las operaciones (búsqueda, filtrado, generación de informes) en tiempo real.
- 3.6.36 ETB requiere que el módulo de reportes permita ejecutar filtros dentro de las empresas configuradas en el módulo de reportes para discriminar el tráfico de algunas de sus extensiones generando su correspondiente informe y gráfica.
- 3.6.37 ETB requiere que el módulo de reportes permita en forma centralizada operar, mantener, configurar y administrar el módulo de reportes.
- 3.6.38 ETB requiere que el módulo de reportes permita la gestión y administración de las contraseñas de los clientes para crear, modificar y eliminar usuarios y contraseñas. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.39 ETB requiere que la gestión del módulo de reportes facilite y agilice la realización de las actividades de configuración, operación, administración y mantenimiento del módulo de reportes ofertada y con ello los procesos de aprovisionamiento, aseguramiento y recolección de información.
- 3.6.40 ETB requiere que el módulo de reportes incluya herramientas de gestión, para las tareas de fallas, configuración, desempeño y seguridad.
- 3.6.41 ETB requiere que la información de gestión de alarmas se almacene como información histórica por un periodo mínimo de 6 meses. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.42 ETB requiere que el sistema de gestión interno permita visualizar el histórico de alarmas y permita la gestión de fallas del módulo de reportes.
- 3.6.43 ETB requiere que el módulo de reportes permita establecer parámetros de alerta por consumo, duración e inactividad del módulo de reportes y enviarlas al administrador del sistema vía correo electrónico de forma automática.
- 3.6.44 ETB requiere que la gestión de configuración permita la creación, activación, modificación, adición, suspensión cancelación y eliminación de clientes (grupos y usuarios) del módulo de reportes.
- 3.6.45 ETB requiere que la gestión de configuración permita la creación de los siguientes perfiles de usuario:
- *Usuario administrador: el perfil administrador permite acceso a todos los menús y opciones del módulo de reportes.*

- *Usuario de consulta. Como su nombre lo indica este perfil permite visualizar no permite ninguna modificación sobre el módulo de reportes.*
 - *Usuario aprovisionamiento. Este perfil permite modificación solo en los parámetros de configuración del servicio, pero no permite acceso a actividades de administración tales como revisión de logs.*
 - *Usuario aseguramiento. Este perfil permite acceso a las actividades de O&M propias de la aplicación.*
- 3.6.46 ETB requiere que la gestión del módulo de reportes permita bloquear administrativamente en forma total o parcial el servicio a usuarios (empresas)
- 3.6.47 ETB requiere que la gestión del módulo de reportes permita almacenar en archivos históricos logs todas las configuraciones realizadas en el módulo de reportes incluyendo las modificaciones realizadas a las características de los usuarios, registros de actividad del administrador y operadores del sistema por un periodo mínimo de 6 meses.
- 3.6.48 ETB requiere que el sistema de información este configurado para generar, almacenar y/o enviar los registros de eventos de auditoría, seguridad y sistema o los registros logs que hagan las veces de monitoreo de eventos de registros de actividad del administrador y operadores del sistema.
- 3.6.49 ETB requiere que se recopilen los logs de auditoría, seguridad y sistema del módulo de reportes.
- 3.6.50 ETB requiere que se recopilen los logs que hagan las veces de monitoreo de eventos de usuario administrador y operador del módulo de reportes, este log debe contener como mínimo:
- *Identificador de usuario*
 - *Vista de tiempo*
 - *Actividad realizada*
 - *Dirección IP origen*
 - *Valores de parámetro u opción antiguo / nuevo.*
- 3.6.51 ETB requiere que el contratista sea responsable de la aplicación de medidas para limitar todo uso fraudulento de los datos y para impedir toda pérdida o corrupción de estos. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.52 ETB requiere que el módulo de reportes garantice poder monitorear las actividades de los usuarios administradores y operadores.
- 3.6.53 ETB requiere que el módulo de reportes garantice la gestión de acceso generando un reporte de los usuarios operadores y administradores al grupo responsable del monitoreo de controles de seguridad para garantizar la trazabilidad.

- 3.6.54 ETB requiere que el módulo de reportes garantice el almacenamiento, respaldo y restauración de los archivos que contengan información de los eventos registrados, los cuales deben tener como mínimo un año de retención.
- 3.6.55 ETB requiere que el módulo de reportes permita un tiempo de retención de los eventos registrados mínimo tres (3) meses de forma local.
- 3.6.56 ETB requiere que la gestión del módulo de reportes emita mensajes de error que permitan reconocer si la ejecución de una transacción fue exitosa o no. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.57 ETB requiere que la gestión del módulo de reportes provea herramientas que permitan realizar consultas en tiempo real sobre la cantidad de usuarios en servicio en la plataforma. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.58 ETB requiere que el módulo de reportes garantice que pueda verificar estado de los procesos del módulo de reportes, alarmas activas e histórico de alarmas. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.59 ETB requiere que la gestión del módulo de reportes se pueda realizar vía web, de forma segura, en el portal de administración.
- 3.6.60 ETB requiere que el CONTRATISTA indique la capacidad a respaldar del módulo de reportes.
- 3.6.61 ETB requiere que el CONTRATISTA presente un procedimiento de administración de ciclo de vida de la información (procedimientos de backup). Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.62 ETB requiere que el CONTRATISTA presente un procedimiento que garantice la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.63 ETB requiere que el CONTRATISTA presente un procedimiento con el cual aplique la ley 1581 de 2012 régimen general de protección de datos personales. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.64 ETB desea que el CONTRATISTA confirme que la solución cumple la circular externa 005 de 2019 de la SFC sobre el uso de servicios de computación en la nube. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.65 ETB desea que el CONTRATISTA confirme que la solución aplica la ISO/IEC 27000. (certificación del sistema de gestión de seguridad de la información basado en norma ISO). Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.66 ETB desea que el CONTRATISTA informe sobre el cumplimiento de otras condiciones de seguridad que den valor agregado a la solución. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.67 ETB requiere que el módulo de reportes suministre un histórico de eventos en el cual se pueda consultar el mensaje de error generado y el motivo de esta falla. Describa cómo cumple con este numeral.

- 3.6.68 ETB requiere que el módulo de reportes soporte comunicaciones usando protocolo IPV4.
- 3.6.69 ETB desea que el módulo de reportes centralizado se pueda interconectar con el servidor XSP (webserver) de la plataforma Cisco Broadworks utilizando XML con el fin de enviar comandos a la plataforma que bloqueen la salida de llamadas originadas en los servicios comunicaciones unificadas y business trunking que han superado un cierto umbral de minutos o dinero consumido. Este umbral debe ser ajustable por el administrador del módulo de reportes. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.70 ETB requiere que el módulo de reportes permita actualización de la organización, áreas, centros de costos, sucursales, empleados, extensiones, códigos de llamadas.
- 3.6.71 ETB requiere que el módulo de reportes genere gráficas por diferentes criterios, por organización, para verificar consumos por área, histórico por organización, para verificar por ejemplo el consumo en los últimos 3 años, por distribución de servicios (porcentaje de llamadas de larga distancia nacional, larga distancia internacional, celular, fijo), histórico que permita visualizar el top ten por empleados, por organización, semáforos de consumo.
- 3.6.72 ETB requiere que el módulo de reportes permita mostrar en línea, reportes con gráficos ya generados (pie, barras, dispersión).
- 3.6.73 ETB desea que el módulo de reportes cuente con una opción de consulta gerencial que permita ver la distribución de los gastos por cada dependencia y/o usuario.
- 3.6.74 ETB requiere que el módulo de reportes genere informes del consumo por criterios como organización, empleados, sucursales, códigos, compañías, servicios, centros de costo, fechas, horas.
- 3.6.75 ETB requiere que el módulo de reportes genere históricos de hasta 12 meses de consumo y gráficas, por criterios como organización, empleados, sucursales, centro de costos, servicios.
- 3.6.76 ETB requiere que el módulo de reportes genere reportes dinámicos personalizables como tablas dinámicas, facilitando modificar el reporte arrastrando los campos de la lista.
- 3.6.77 ETB requiere que el módulo de reportes genere consultas exportables por eventos como llamadas no contestadas, transferencia de llamadas, tiempos de atención promedio, tiempos de espera y otros. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.78 ETB requiere que el módulo de reportes genere reportes y gráficas de tráfico, los cuales nos permitirán analizar los picos de tráfico.
- 3.6.79 ETB requiere que el módulo de reportes genere reportes de calidad de servicio por criterios como llamadas contestadas vs llamadas abandonadas, reportes por cantidad de llamadas internas realizadas vs llamadas contestadas, históricos por agentes llamadas contestadas vs llamadas abandonadas, tiempos de atención promedio, total

de llamadas entrantes, salientes, internas entrantes, internas salientes, reportes por evento.

3.6.80 ETB requiere que el módulo de reportes genere reportes y efectúe consultas basado en múltiples criterios, se requiere que el resultado de las llamadas se pueda ordenar acorde a sus columnas por el criterio requerido y que se pueda exportar a Excel o csv. Los criterios son los campos presentes en el CDR tales como: empleado, fecha, hora, sección, sucursal, extensión, servicio, ciudad/país).

- *Consultas por organización*
- *Consultas por extensión*
- *Consultas por empleados*
- *Consultas por código*
- *Consultas misceláneas por tiempos*
- *Consultas misceláneas por hora*
- *Consultas misceláneas por días*
- *Consultas misceláneas por servicios*
- *Consultas origen por compañías*
- *Consultas origen por sucursales u oficinas remotas*
- *Consultas tipo llamadas salientes, entrantes e internas*
- *Consultas tipo eventos: no contestada, contestada, llamadas desconocidas y transferencia.*
- *Otros posibles*

Describa cómo cumple con este numeral.

3.6.81 ETB requiere que el módulo de reportes incluya un portal web seguro para los usuarios de esta solución desde el cual se puedan administrar las funciones del módulo de reportes.

3.6.82 ETB requiere que el portal sea compatible con los navegadores más usados del mercado en sus versiones más actualizadas o superiores de los navegadores como a) INTERNET EXPLORER 11.0.9600.19399; b) MOZILLA FIREFOX 72.0.2 (64 bits); c) GOOGLE CHROME versión 79.0.3945.130 (build oficial) (64 bits); d) SAFARI; e) MICROSOFT EDGE versión 90.0.818.42 .

3.6.83 ETB requiere que el portal provea una interfaz de usuario gráfica, la cual debe ser presentada como un diseño atractivo, funcional y amigable para la administración del servicio, basado en iconos, ventanas, menús, botones y demás elementos típicos de un diseño web orientado a facilitar el uso de las funciones del portal.

3.6.84 ETB requiere que el portal provea toda la información en idioma español.

3.6.85 ETB requiere que el módulo de reportes permita acceso WEB seguro a los usuarios a través de internet.

3.6.86 ETB requiere que el acceso por parte de los usuarios al portal sea seguro con https se debe realizar utilizando usuario y contraseña.

- 3.6.87 ETB requiere que para la seguridad web del módulo de reportes se utilicen certificados digitales. El CONTRATISTA debe incluir los certificados para el funcionamiento.
- 3.6.88 ETB requiere que el control de acceso al portal web debe soportar la configuración de expiración de contraseña. El tiempo de expiración de la contraseña debe ser configurable.
- 3.6.89 ETB requiere que para el control de acceso al portal web se puedan configurar contraseñas fuertes.
- 3.6.90 ETB requiere que el portal web debe soportar el bloqueo temporal del usuario cuando se ejecuten varios intentos de ingreso con contraseñas errados. El número de ingresos y el tiempo de bloqueo deben ser configurables.
- 3.6.91 ETB requiere que el portal web debe soportar la autogestión y recuperación de contraseñas de acceso vía correo electrónico registrado por el usuario.
- 3.6.92 ETB requiere que las funciones de la administración delegada se deban poder realizar vía el portal de administración web.
- 3.6.93 ETB requiere que la administración delegada permita a través del portal web asignar acceso con diferentes perfiles de acuerdo al rol de cada usuario tales como privilegio de administrador para realizar todas las tareas de administración de la tarificación del grupo al cual pertenece. A continuación, se presentan los distintos perfiles o roles que debe soportar el módulo de reportes:
- *Súper administrador: para uso exclusivo de ETB. Tendrá control total del servicio de tarificación, tareas entre otras como: generación de reportes para todas las líneas del grupo, modificación de tarifas, modificación de líneas a quienes aplica la tarificación dentro del grupo (adición o reducción).*
 - *Administrador: (de un grupo de tarificación) tendrá control total del servicio de tarificación para un grupo, tareas entre otras como: generación de reportes para todas las líneas del grupo, modificación de tarifas, modificación de líneas a quienes aplica (centros de costo) la tarificación dentro del grupo (adición o reducción).*
 - *Perfil de consulta: permite visualizar las características del grupo, sus líneas, reportes, pero sin la posibilidad de realizar ninguna modificación.*
- 3.6.94 ETB requiere que el portal web permita al usuario modificar su contraseña de ingreso
- 3.6.95 ETB requiere que el portal web incluya en idioma español ayuda en línea sobre las funcionalidades y opciones del portal; sobre cada menú o ventana de este. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.96 ETB desea que el portal web sea personalizable por empresa (cliente del producto módulo de reportes para comunicaciones unificadas).
- 3.6.97 ETB requiere que el portal web cuente con un mecanismo de recuperación de contraseñas de acceso en caso de olvido por parte del cliente, en este caso, los usuarios deben añadir un número de teléfono o dirección de correo electrónico de recuperación para recibir las instrucciones de recuperación de la contraseña mediante

- llamada, mensaje de texto o correo electrónico. Para cambiar la contraseña, solo tienen que introducir la información requerida y seguir las instrucciones automáticas que se les proporcionan. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.98 ETB requiere que el portal web sea personalizable de forma que se pueda modificar la apariencia para incluir logos e información propia de ETB de acuerdo con las políticas de manejo de imagen de la empresa.
- 3.6.99 ETB requiere que el contratista realice el levantamiento de la información del estado actual del servicio del módulo de reportes, identificando posibles configuraciones erróneas que podrían generar inconvenientes en la migración.
- 3.6.100 ETB requiere que el contratista realice dentro de la implementación, de software como servicio, la migración de los 10000 usuarios/licencias del actual servicio del módulo de reportes. Las 10000 licencias de software como servicio se consideran el primer pedido.
- 3.6.101 ETB requiere que el contratista desarrolle en conjunto con ETB las correcciones correspondientes (creación de códigos errados, configuraciones incompletas, configuraciones duplicadas, depuración de clientes).
- 3.6.102 ETB requiere que el contratista realice el levantamiento de información y la planificación, para determinar cómo se efectuara la migración de los clientes del módulo de reportes actual, garantizando la continuidad del servicio.
- 3.6.103 ETB requiere que el contratista realice la migración de todos los clientes del módulo de reportes actual, garantizando la continuidad del servicio.
- 3.6.104 ETB requiere que el contratista asegure mediante las pruebas previas a la migración el servicio de los clientes del módulo de reportes.
- 3.6.105 ETB requiere que el contratista sugiera de acuerdo con su experiencia las mejores prácticas para la migración del servicio actual de los clientes.
- 3.6.106 ETB requiere que el contratista deberá asignar personal experto y capacitado para la ejecución de la migración. Este personal deberá tener experiencia en soluciones con integración broadsoft y manejo del módulo de reportes ofertada. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.6.107 ETB requiere que el módulo de reportes incluya las capacidades y licenciamiento de reportes para las cantidades especificadas en la tabla 4. Capacidad requerida en el punto de consideraciones económicas
- 3.6.108 ETB solicita que los requerimientos a continuación descritos, apliquen para el licenciamiento de todo el módulo de reportes conformado por software:
- 3.6.109 ETB requiere que el oferente provea y entregue información de todas las licencias requeridas para el módulo de reportes (incluyendo las licencias de bases de datos y sistema operativo) informar licenciamiento de terceros requerido y si es incluido por la solución o debe ser suministrado por ETB.

- 3.6.110 ETB requiere que el licenciamiento incluya el derecho a actualizaciones del software, disponibilidad de parches e incorporación de las nuevas y últimas versiones de software, acceso a documentación y estado de licenciamiento.
- 3.6.111 ETB requiere que el oferente suministre información detallada del licenciamiento para el módulo de reportes de acuerdo con el anexo financiero. Este debe contemplar precios de licenciamiento de uso de software, derecho a actualizaciones de software, soporte de fábrica.
- 3.6.112 ETB requiere que los aspectos del licenciamiento a continuación descritos, apliquen para el licenciamiento de todo el módulo de reportes conformado por software
- 3.6.113 ETB requiere que el licenciamiento permita la prestación de servicios de módulo de reportes tanto para clientes de la compañía como para ETB.
- 3.6.114 ETB requiere que el licenciamiento de uso del módulo de reportes para los servicios, capacidades, rendimiento, funciones de seguridad y funcionalidades de gestión, reportes y bases de datos correspondientes, sean entregados a nombre de ETB.
- 3.6.115 ETB requiere que el contratista suministre el listado de software de los componentes del módulo de reportes entre los primeros 8 días calendario luego de iniciada la etapa de estabilización del cronograma indicado en el numeral “requerimientos de gerencia del proyecto”, indicando como mínimo lo relacionado en la siguiente tabla:

Tabla 3. Listado características de SW.

ITEM	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del software	Indicar el nombre comercial que identifica el producto de software que se entrega.
2	Versión del software	Indicar la versión del producto de software que se entrega.
3	Referencia del producto	Identificación de referencia técnica del producto de software, discriminando sus componentes y que debe ser común entre ETB y el fabricante.
4	Nombre SW en Inventario ETB	Nombre del software descubierto por la herramienta de inventario de software de ETB. Este campo se diligencia una vez realizado el descubrimiento, fase de implementación. En el evento que, con el descubrimiento, aparezca software adicional justificado para la operación de la solución adquirida, se debe suministrar el licenciamiento correspondiente,

		sin perjuicio de aumento en el costo pactado por la contratación de la solución
5	Fabricante del software	Indicar el nombre de la empresa fabricante del software que se entrega.
6	Cantidad de licencias entregadas	Indicar la cantidad de licencias que se entregarán agrupadas por producto de software que se entrega.
7	Vigencia del uso del software	Indicar la vigencia del licenciamiento de uso de software. Puede ser a perpetuidad o tener una vigencia que lo delimita.
8	Esquema de medición	Indicar el esquema de medición del licenciamiento del software que se entregue indicando si es: Por cantidad de procesadores/core. Por cantidad de usuarios. Por transacciones. Por volumen de tráfico. Otros, especifique la unidad de medida.
9	Modalidad de explotación	Indicar la modalidad de explotación del producto de software entregado. Entre ellos, por ejemplo: Uso interno de ETB. Reventa. Por uso. Otros, especifique limitaciones.

3.6.116 ETB requiere que el contratista responda por lo concerniente a el módulo de reportes o por el software asociado a ella, en los aspectos civiles, penales a que hubiere lugar, en el evento que se presenten irregularidades en el licenciamiento de terceros detectadas en actividades de control interno o externo.

3.6.117 ETB requiere que el código fuente y la propiedad intelectual de software aplicativo, de base de datos y desarrollos de terceros que hagan parte del módulo de reportes , siendo propios o de terceros se entreguen a nombre de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

3.6.118 ETB requiere que el contratista incluya la información de software de terceros requerido y garantizar el soporte de este software.

3.6.119 ETB requiere que el CONTRATISTA entregue la información de detalle sobre la medición del licenciamiento(s) y sobre los mecanismos de medición y validación de este.

3.6.120 ETB requiere que el CONTRATISTA suministre los manuales de dimensionamiento de todos los productos de software que hagan parte del módulo de reportes 15 días hábiles luego de finalizar la migración de los clientes de la antigua plataforma.

3.7 CONSIDERACIONES ECONÓMICAS GRUPO1

3.7.1 ETB requiere que los pedidos de las licencias, para el módulo de reportes, puedan ser realizados por unidad de cotización, sin afectar el valor cotizado.

3.7.2 ETB requiere que los pagos de las licencias usadas, para el módulo de reportes, se puedan realizar por unidad de cotización, sin afectar el valor cotizado.

3.7.3 ETB requiere que los pagos de las licencias usadas, para el módulo de reportes, se puedan realizar por tiempo de cotización o fracción de esta, sin afectar el valor cotizado.

3.7.3.1 Para la contratación del módulo de reportes mencionada por ETB en este documento se plantea el siguiente escenario, de cantidades estimadas, para el cual se requiere que el oferente dimensione e incluya en su oferta económica el módulo de reportes diferenciado por años, según la tabla 4.

NOTA: El primer pedido de 10000 licencias corresponde a los clientes migrados de la plata forma antigua. Las 10000 licencias migradas se consideran el pedido inicial.

Tabla 4. Capacidad requerida

	Licencias Año 1	Licencias Año 2	Licencias Año 3	Licencias Año 4	Licencias Año 5	Licencias Año 6
Requerido	10000	10500	11500	12500	13500	14000
Flujo de Clientes esperado		500	1000	1000	1000	500

3.7.3.2 En caso de requerirse ETB incluirá mayores peticiones por cambios súbitos en la demanda, los valores de crecimientos definidos son estimados.

3.7.3.3 ETB requiere que el CONTRATISTA especifique el valor unitario por horas de desarrollo en el anexo financiero para el grupo 1.

3.8 PEDIDOS GRUPO 1

3.8.1 ETB requiere que el pedido inicial corresponda a 10000 licencias que son la migración de los clientes actuales; que serán entregados entre los primeros 15 días de iniciada la implementación.

- 3.8.2 ETB requiere que los pedidos posteriores de licencias puedan ser realizados por demanda ya sea por unidad de cotización o fracción de esta, sin afectar el valor cotizado.
- 3.8.3 ETB requiere que el tiempo de entrega e instalación para el pedido sea máximo en los 8 días hábiles siguientes a la recepción de la oficialización del pedido.

3.9 EXPERIENCIA GRUPO 1

- 3.9.1 ETB requiere que el OFERENTE acredite experiencia en proveer soluciones similares para generación de reportes.
- 3.9.2 ETB requiere que el OFERENTE tenga la capacidad de brindar soporte en Bogotá para prestar los servicios de instalación configuración, migración, requeridos por ETB.
- 3.9.3 ETB podrá solicitar precisiones o aclaraciones a la información contenida en dichas certificaciones. Igualmente, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada, en caso de inconsistencias, la oferta se descarta.
- 3.9.4 ETB requiere que todas las certificaciones de experiencia estén firmadas por el cliente que adquirió la solución a nombre del OFERENTE. Si la referencia es de ETB debe suministrar el número del contrato para realizar la validación al interior de ETB. Éstas deben contener como mínimo los siguientes datos:
- *Nombre del cliente.*
 - *Descripción del proyecto/servicio.*
 - *Objeto del contrato.*
 - *Fecha de inicio y fecha de finalización.*
 - *Información de contacto del cliente.*
 - *Componentes utilizados, incluyendo la referencia o modelo.*
- 3.9.5 ETB desea que el OFERENTE presente certificación que acredite experiencia en la integración de módulo de reportes ofertado con la plataforma Cisco broadworks indicando la dimensión de los proyectos en número de líneas provistas como mínimo 1000 líneas por proyecto o certificación directa del fabricante Cisco-Broadworks . Describa como cumple con este numeral.
- 3.9.6 ETB desea que el OFERENTE acredite experiencia en la implementación del módulo de reportes presentada integrándose con la plataforma ACME de Oracle.
- 3.9.7 ETB desea que el OFERENTE incluya en la oferta mínimo dos (02) certificaciones de experiencia en soluciones para generación de reportes.
- 3.9.8 ETB requiere que las certificaciones de experiencia sean de proyectos ya finalizados o implementados al momento de presentar esta oferta.

3.10 ASPECTOS TÉCNICOS DETALLADOS GRUPO 2

- 3.10.1 ETB requiere que la solución de software como servicio presentada por el oferente sea en arquitectura multitenant.
- 3.10.2 ETB requiere que el oferente presente una solución de software que pueda ser implementada sin restricciones funcionales en un ambiente de servidores virtualizados.
- 3.10.3 ETB requiere que la solución de software como servicio presentada por el oferente pueda ser implementada en ambiente de virtualización de ETB con estas características:
- *Plataforma de Virtualización: VMware*
 - *Hardware DELL. (Procesadores AMD)*
 - *Sistema de almacenamiento EMC VNX como sistema de storage principal.*
 - *Software de Virtualización:*
 - VMWare vSphere 6.7 ESXi.*
 - VMWare NSX® en la versión 6.4.6.*
 - VMWare vCloud Director 10.*
 - VMWare vCloud Availability 4.0.*
 - *Orquestador Vcenter 5.5.*
 - *La plataforma hosting virtual CloudETB está desplegada sobre un cómputo basado en enclosure PowerEdge MX7000 Dell EMC con servidores PowerEdge MX740c equipados con procesadores Intel® Xeon® de 2ª generación de la gama Gold y Platinum*
- 3.10.4 ETB requiere que la solución de software como servicio presentada por el oferente especifique la base de datos y el sistema operativo que utiliza su solución.
- 3.10.5 ETB requiere que en las soluciones de software como servicio presentadas por el oferente se ajusten a la numeración de las marcaciones vigentes, de acuerdo con lo estipulado por la CRC.

NOTA IMPORTANTE: La infraestructura actual en la cual se alojaría la solución soporta:

Motores de Base de Datos:

- MySQL se soporta desde la 5.6 hasta la 8
- SLQ Server se soporta desde la 2014 hasta 2017
- PostgreSQL se soporta desde la 10 hasta la 12
- Si es motor de base Oracle, se implementaría en el super clúster O12C hasta la 19c y la aplicación en la máquina virtual

Sistemas Operativos:

- Windows Server 2016 64 bits
- Windows Server 2012 R2 64 bits

- Windows Server 2003 R2 64 bits
- Windows Server 2003 R2 32 bits
- Windows Server 2012 64 bits
- CentOS CentOS 7.x 64 bits
- CentOS CentOS 4.9 64 bits
- CentOS CentOS 4.9 32 bits
- CentOS CentOS 6.x 64 bits
- CentOS CentOS 6.x 32 bits
- CentOS 5.x 64 bits
- CentOS CentOS 5.x 32 bits
- Oracle Oracle Linux 7.x 64 bits
- Oracle Oracle Linux 4.9 64 bits
- Oracle Oracle Linux 4.9 32 bits
- Oracle Oracle Linux 6.x 64 bits
- Oracle Oracle Linux 6.x 32 bits
- Oracle Oracle Linux 5.x 64 bits
- Oracle Oracle Linux 5.x 32 bits
- Red Hat Enterprise Linux Atomic Host 7.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 7.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 6.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 6.x 32 bits
- Red Hat Enterprise Linux 5.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 5.x 32 bits
- Red Hat Enterprise Linux 4.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 4.x 32 bits
- Red Hat Enterprise Linux 3.x 64 bits
- Red Hat Enterprise Linux 3.x 32 bits

Las versiones son las que están soportadas por los fabricantes.

- 3.10.6 ETB requiere que en la solución de software como servicio presentada el oferente indique las características para ambiente virtual (vCPU, memoria, sistema operativo, base de datos, disco duro, etc).
- 3.10.7 ETB requiere que en la solución de software como servicio presentada el oferente indique en qué condiciones funciona su solución en ambiente virtual (almacenamiento, conectividad, etc.)
- 3.10.8 ETB requiere que en la solución de software como servicio presentada el oferente indique cuanto y que tipo almacenamiento demanda para cumplir con el almacenamiento periódico de tráfico y tarificación por 2 años para efectos de consulta posteriores.
- 3.10.9 ETB requiere que el oferente garantice la transferencia de conocimiento a ETB y la documentación de la actualización periódica de los prefijos de numeración del módulo de reportes de acuerdo con el plan de numeración vigente en ETB.

- 3.10.10 ETB requiere que el contratista ejecute sin cobro para ETB los cambios que sean necesarios en el módulo de reportes para asumir los cambios de marcación que sean demandados por los entes regulatorios.
- 3.10.10.1 ETB requiere contratar una solución SAAS (software como servicio), de módulo de integración con Google Workspace completa como un servicio, por demanda, en arquitectura multitenant, denominada aquí como “integración con Google Workspace” que se integre con la plataforma Cisco Broadworks para la prestación de servicios de telefonía IP para clientes del segmento corporativo de ETB.
- 3.10.10.2 ETB requiere contratar una solución SAAS (software como servicio), de módulo de integración con Microsoft Teams completa como un servicio, por demanda, en arquitectura multitenant, denominada aquí como “integración con Microsoft Teams” que se integre con la plataforma Cisco Broadworks y para la prestación de servicios de telefonía IP para clientes del segmento corporativo de ETB.
- 3.10.10.3 ETB requiere que la integración con Google Workspace y/o Microsoft Teams permita la prestación de servicios de telefonía IP para clientes del segmento corporativo de ETB.
- 3.10.10.4 ETB requiere que la integración con Google Workspace permita la prestación de servicios de telefonía IP, mínimo, desde navegadores como Chrome o EDGE en las últimas versiones para clientes del segmento corporativo de ETB.
- 3.10.10.5 ETB requiere que la integración con Microsoft Teams permita la prestación de servicios de telefonía IP desde la aplicación Microsoft Teams para clientes del segmento corporativo de ETB.
- 3.10.10.6 ETB requiere que los módulos de la integración con Google Workspace y Microsoft Teams funcionen en un esquema de alta disponibilidad.
- 3.10.10.7 ETB requiere que los módulos de la integración con Google Workspace y Microsoft Teams permita la realización de actualizaciones de software (updates y upgrades) sin que se afecte la prestación continua del servicio.
- 3.10.10.8 ETB requiere que los módulos de la integración con Google Workspace y Microsoft Teams incluya la actualización a las nuevas versiones de software que se vayan liberando sin costo para ETB.
- 3.10.10.9 ETB requiere que los módulos de la integración con Google Workspace y Microsoft Teams notifique periódicamente sobre actualizaciones de parches y versiones de software disponibles y las que han sido aplicadas.
- 3.10.10.10 ETB requiere que los módulos de la integración con Google Workspace y Microsoft Teams se puedan personalizar o customizar para indicar la relación con ETB.

3.10.11 FUNCIONALES GRUPO 2 INTEGRACIÓN CON GOOGLE WORKSPACE (ANTES G SUITE)

- 3.10.11.1 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace permita el control de voz con la plataforma Broadsoft-Cisco de ETB.
- 3.10.11.2 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace permita un usuario administrador para la configuración de los servicios de voz, perfiles de usuario y consulta de reportes de uso de la plataforma.
- 3.10.11.3 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace permita al usuario instalar una extensión de tecnología WebRTC o similar para la transmisión y recepción de las comunicaciones en el navegador. Indicar con cuales navegadores y sistemas operativos se es compatible.
- 3.10.11.4 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace permita integrar las comunicaciones unificadas de la plataforma Broadsoft-Cisco con las personas del directorio corporativo GOOGLE WORKSPACE para recibir y realizar llamadas sin aplicaciones adicionales.
- 3.10.11.5 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace incluya las actualizaciones de software de la APP, así como la customización/brandeadado de la misma interactuando con la plataforma Broadsoft- cisco para el uso de los clientes del producto Comunicaciones unificadas de ETB (ETB UC)
- 3.10.11.6 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace funcione correctamente con los navegadores del mercado o en su defecto indique cuáles son sus restricciones y limitaciones de servicio, así como las funcionalidades con las que cuenta y los requerimientos mínimos de máquina y software para la instalación de la APP en el PC y/o Movil.
- 3.10.11.7 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace cuente con un procedimiento de Apertura de tiquetes y llamadas para el soporte del servicio.
- 3.10.11.8 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace Permita integrar las extensiones del cliente por medio de una extensión par el navegador de Google Chrome integrando Google Contacts y Gmail, unificar la agenda de contactos directamente de Google y utilizar las capacidades multimedia de Google Chrome (audio y video) desde PC Windows o MAC.
- 3.10.11.9 ETB requiere que la solución de integración con Google Workspace permita Funcionalidades ampliadas e integradas de telefonía con navegadores Chrome y requiere únicamente acceso a Internet y registro contra el Broadsoft, permitiendo realizar llamadas a contactos de Google y números externos (PSTN, Movil, LDX, etc.).

3.10.12 GRUPO 2 INTEGRACIÓN CON MS TEAMS

- 3.10.12.1 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams permita su integración con la plataforma Broadsoft de ETB, reléase 22.
- 3.10.12.2 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams no incluya o dependa de las licencias de Phone System y/o Teams Phone standalone.
- 3.10.12.3 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams no incluya o dependa de las licencias E3/E5.
- 3.10.12.4 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams no incluya o dependa de las licencias de Direct Routing.
- 3.10.12.5 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams permita un usuario administrador para la configuración de los servicios de voz, perfiles de usuario y consulta de reportes de uso de la plataforma.
- 3.10.12.6 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams le permita al usuario utilizar una extensión de teclado para la transmisión y recepción de las comunicaciones en MS TEAMS. Indicar como cumple con esta condición.
- 3.10.12.7 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams permita integrar las comunicaciones unificadas de la plataforma Broadsoft-Cisco de ETB con las personas del directorio corporativo MS TEAMS.
- 3.10.12.8 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams incluya las actualizaciones de software de la APP, así como la customización/brandead de la misma interactuando con la plataforma Broadsoft- cisco para el uso de los clientes del producto Comunicaciones unificadas de ETB.
- 3.10.12.9 ETB requiere que la solución de integración con Microsoft Teams funcione correctamente con la interfaz de la aplicación Microsoft Teams.
- 3.10.12.9.1 ETB requiere cuenta con un procedimiento de Apertura de tiquetes y llamadas para el soporte del servicio.
- 3.10.12.9.2 Esta funcionalidad permite integrar las extensiones del cliente por medio de una PowerApp para el cliente de Microsoft Teams, extendiendo las funcionalidades telefónicas sin necesidad de contar con licenciamiento Microsoft 365 Phone system.
- *Realización de llamadas a extensiones registradas en el PBX (voz y video).*
 - *Recepción de llamadas (voz y video).*
 - *Llamada en espera (Hold).*
 - *Transferencia ciega.*
 - *Mute o silenciar llamada.*
 - *Transferencia supervisada.*
 - *Conferencia (código de sala)*
 - *Videoconferencia (código de sala)*
 - *Recepción de lámparas MWI.*

- *Redial*
- *No molestar*
- *Auto answer*
- *Llamar al buzón de voz.*
- *Grabación de llamadas por demanda.*

3.11 CONSIDERACIONES ECONÓMICAS GRUPO 2

3.11.1 Para la contratación de las integraciones con Google Workspace y Microsoft Teams mencionada por ETB en este documento se plantea el siguiente escenario, de cantidades estimadas, para el cual se requiere que el CONTRATISTA dimensione e incluya en su oferta económica el módulo de reportes diferenciado por años, según la tabla 5 y 6 respectivamente.

Tabla 5. Capacidad requerida Google **Workspace**.

	Licencias Año 1	Licencias Año 2	Licencias Año 3	Licencias Año 4	Licencias Año 5
Requerido sesiones simultaneas	200	200	200	200	200
Flujo de Clientes esperado	200	250	300	350	450

Tabla 6. Capacidad requerida **MS TEAMS**

	Licencias Año 1	Licencias Año 2	Licencias Año 3	Licencias Año 4	Licencias Año 5
Requerido sesiones simultaneas	100	100	100	100	100
Flujo de Clientes esperado	100	150	200	250	300

3.11.2 En caso de requerirse ETB incluirá mayores peticiones por cambios súbitos en la demanda, los valores de crecimientos definidos son estimados.

3.11.3 ETB requiere que el CONTRATISTA informe la cantidad de usuarios registrados y la cantidad de sesiones simultaneas soportadas.

3.11.4 ETB requiere que el CONTRATISTA especifique el valor unitario por horas de desarrollo en el anexo financiero para el grupo 2 . Estas horas de desarrollo podrán ser

usadas para actividades de desarrollo de software para funcionalidades que den valor agregado a el módulo de reportes de comunicaciones unificadas.

3.12 PEDIDOS GRUPO 2

- 3.12.1 ETB requiere que el pedido inicial de la integración con google workspace corresponda a licencias para 200 sesiones simultaneas sin importar el número de clientes agregados.
- 3.12.2 ETB requiere que los pedidos posteriores correspondan a la integración de nuevos clientes con la aplicación google workspace puedan ser realizados por demanda sin afectar el valor cotizado.
- 3.12.3 ETB requiere que el pedido inicial de la integración con ms teams corresponda a licencias para 200 sesiones simultaneas sin importar el número de clientes agregados.
- 3.12.4 ETB requiere que los pedidos posteriores correspondan a la integración de nuevos clientes con la aplicación ms teams puedan ser realizados por demanda sin afectar el valor cotizado.
- 3.12.5 ETB requiere que el tiempo de entrega e instalación para el pedido sea máximo en los 8 días hábiles siguientes a la recepción de la oficialización del pedido

3.13 EXPERIENCIA GRUPO 2

- 3.13.1 ETB requiere que el OFERENTE acredite experiencia en la implementación de integraciones con Google Workspace presentada integrándose con la plataforma Cisco Broadworks de broadsoft indicando la dimensión de los proyectos en número de líneas provistas.
- 3.13.2 ETB requiere que el OFERENTE acredite experiencia en la implementación de integraciones con Microsoft Teams presentada integrándose con la plataforma Cisco Broadworks de broadsoft.
- 3.13.3 ETB requiere que el OFERENTE acredite experiencia en proveer soluciones similares.
- 3.13.4 ETB requiere que el OFERENTE disponga de capacidad de soporte en Bogotá para prestar los servicios de instalación configuración, migración, requeridos por ETB.
- 3.13.5 ETB podrá solicitar precisiones o aclaraciones a la información contenida en dichas certificaciones. Igualmente, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada, en caso de inconsistencias, la oferta se descarta.
- 3.13.6 ETB REQUIERE que todas las certificaciones de experiencia estén firmadas por el cliente que adquirió la solución a nombre del OFERENTE. Si la referencia es de ETB debe suministrar el número del contrato para realizar la validación al interior de ETB. Éstas deben contener como mínimo los siguientes datos:
 - *Nombre del cliente.*

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

3.13.7 ETB desea que el OFERENTE incluya en la oferta mínimo dos (02) certificaciones de experiencia por cada grupo, las certificaciones de experiencia deben ser de proyectos ya finalizados o implementados al momento de presentar esta oferta.

3.14 SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN.

En estas fases se efectuará el levantamiento de información requerido para la actividad conjunta de integración con la plataforma Broadsoft, con el sistema de almacenamiento y se realizará la instalación.

Posteriormente se realiza por parte del contratista la configuración de los módulos basado en la información de configuración propia y en la información recolectada en el desarrollo de la ingeniería de detalle, para que los servicios ofertados operen de acuerdo con lo solicitado por ETB.

3.14.1 El contratista debe garantizar que se disponga de la información necesaria para configurar a tiempo las soluciones ofertadas. En caso de no cumplir con los tiempos establecidos el incumplimiento será responsabilidad del contratista.

3.14.2 ETB requiere que el contratista realice en conjunto con ETB el alistamiento de la integración de las soluciones ofertadas con las redes y plataformas relacionadas.

3.14.3 ETB requiere que el contratista realice las pruebas necesarias con el fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos de ETB.

3.14.4 ETB requiere que el contratista provea el documento de pruebas de aceptación el cual ETB estudiará y propondrá modificaciones con el fin de que las pruebas cumplan con validar el correcto funcionamiento de las soluciones ofertadas. Este documento debe ser entregado a ETB, como mínimo dos (2) semanas antes de la fecha prevista para el inicio de las pruebas. ETB tendrá una semana para proponer modificaciones.

3.14.5 ETB requiere que las soluciones ofertadas sean entregadas con las funcionalidades contratadas, implementadas y configuradas totalmente y una guía de configuración de las funcionalidades.

3.14.6 IMPLEMENTACIÓN

3.14.6.1 ETB requiere que las soluciones ofertadas sean instaladas, configuradas, interconectadas y puestas a punto para la entrada en servicio, incluyendo la migración

de usuarios en un periodo igual o menor a 1 mes. Describa cómo cumple con este numeral.

3.14.6.2 ETB requiere que las soluciones ofertadas estén diseñadas para ofrecer un servicio con una disponibilidad de 99.99 %. La respuesta a este ítem debe venir acompañada de una explicación técnica y las especificaciones del módulo de reportes necesarias para satisfacer este requerimiento que sustente que el diseño provee la disponibilidad requerida. Describa cómo cumple con este numeral.

3.14.6.3 ETB requiere que el contratista, formalice todos los requerimientos técnicos para la implementación de las soluciones ofertadas, sobre **ambiente virtual**, así como los requerimientos de integración de su parte la semana siguiente a la adjudicación del contrato, estas características **deben corresponder con las ya entregadas en la evaluación de la oferta**. Estas especificaciones deben garantizar su correcto funcionamiento y desempeño, así como los requerimientos de integración de su parte. Describa cómo cumple con este numeral.

3.14.6.4 ETB requiere que el contratista tenga en cuenta que las soluciones ofertadas entraran a operar directamente al ambiente de producción.

3.14.6.5 ETB requiere que el contratista, durante esta fase, realice la implementación de las soluciones ofertadas de acuerdo con el levantamiento de información, la ingeniería de detalle, y los requerimientos técnicos y funcionales que hacen operativo el módulo de reportes. Describa cómo cumple con este numeral.

3.14.7 DESARROLLO Y AFINAMIENTO PLAN DE GERENCIA DE PROYECTO.

ETB requiere que el oferente tenga en cuenta para la gerencia del proyecto:

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

3.14.7.2 Se debe asignar un gerente de proyectos con certificación PMP vigente o con experiencia comprobable en gerencia de proyectos de alcance y complejidad similar a la ofertada.

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

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

3.14.7.5 Se debe documentar la valoración de los activos suministrados, de acuerdo con los parámetros del SGSI de ETB para la identificación del riesgo y exposición del activo. <https://ETB.com/transparencia/documents/politica-de-seguridad-de-la-informacion-12.pdf>

3.14.7.6 ETB requiere que la fase de estabilización no sea inferior a 60 días.

3.14.7.7 ETB requiere que el contratista entregue a ETB el acta de constitución del proyecto, la cual debe estar alineada con la metodología del PMI.

- 3.14.7.8 ETB requiere que el contratista haga los ajustes pertinentes sobre el acta de constitución del proyecto presentada, si el personal de ETB involucrado en el proyecto así lo considera.
- 3.14.7.9 ETB requiere que el contratista entregue a ETB el plan de proyecto y cronograma. Este plan de proyecto y cronograma está sujeto a la revisión y aprobación del personal de ETB involucrado en el proyecto.
- 3.14.7.10 ETB requiere que el contratista haga los ajustes pertinentes sobre el plan de proyecto presentado, si el personal de ETB involucrado en el proyecto así lo considera.
- 3.14.7.11 ETB requiere que el contratista entregue a ETB definición de alcance del proyecto. Esta definición de alcance está sujeta a la revisión y aprobación del personal de ETB involucrado en el proyecto.
- 3.14.7.12 ETB requiere que el contratista haga los ajustes pertinentes sobre la definición del alcance del proyecto, si el personal de ETB involucrado en el proyecto así lo considera.
- 3.14.7.13 ETB requiere que el contratista entregue a ETB la matriz de riesgos del proyecto que a esta fase considere. Esta matriz está sujeta a la revisión y aprobación del personal de ETB involucrado en el proyecto.
- 3.14.7.14 ETB requiere que el contratista haga los ajustes pertinentes sobre la matriz de riesgos del proyecto, si el personal de ETB involucrado en el proyecto así lo considera.
- 3.14.7.15 ETB requiere que el contratista realice, en conjunto con ETB, la reunión de inicio del proyecto.
- 3.14.7.16 ETB requiere que el contratista asista de manera presencial a todas las reuniones que se agenden relacionadas con el presente proyecto.

3.14.8 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

- 3.14.8.1 ETB requiere que el contratista realice en conjunto con ETB el levantamiento de información con un plazo máximo de 8 días posterior a la firma del contrato, con el fin de desarrollar la ingeniería de detalle, para determinar cómo se implementará, las integraciones con otras herramientas (Broadsoft, Oracle, etc), la migración de los servicios actuales (caso de Modulo de reportes), establecer los requerimientos de seguridad a configurar, diseñar la lógica funcional y técnica, determinar las interfaces, establecer los parámetros a gestionar, la conectividad así como las funciones que cumplan con los requerimientos explícitos y no explícitos.

3.14.9 INGENIERÍA DE DETALLE

- 3.14.9.1 ETB requiere que el contratista realice las visitas y reuniones que sean necesarias para el levantamiento de información las soluciones ofertadas y los servicios, así como la generación de los documentos con la ingeniería de detalle que permitan la

implementación, ejecución, migración (caso de Modulo de reportes) y desarrollo del objeto contratado.

- 3.14.9.2 ETB requiere que el contratista construya (con el apoyo y supervisión de ETB) durante la fase de diseño, la documentación de detalle o planes técnicos fundamentales (PTF) y ATP correspondientes a las soluciones ofertadas. Para la construcción de estos documentos, ETB suministrará al contratista la información técnica que sea necesaria (direccionamiento de red, numeración, puertos, arquitectura actual)
- 3.14.9.3 ETB requiere que el contratista construya, durante la fase de diseño, el plan de implementación y migración (caso de Modulo de reportes) de las soluciones ofertadas.
- 3.14.9.4 ETB requiere que el contratista incluya en la ingeniería de detalle un diagrama general de la interacción de las soluciones ofertadas contratadas y de la interacción con elementos de la red de ETB. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.14.9.5 ETB requiere que una vez reciba a satisfacción la documentación de la fase de diseño de la ingeniería de detalle, se debe aprobar el acta de recibo del diseño e ingeniería de detalle, la cual debe estar suscrita entre el supervisor y el contratista.

3.15 PRUEBAS

3.15.1 PRUEBAS DE RECIBO PROVISIONAL

Se definen como pruebas de recibo provisional aquellas pruebas que se llevan a cabo para verificar que las soluciones ofertadas cumplen con los requisitos para puesta en servicio, y se realizan cuando las soluciones ofertadas estén instaladas de forma definitiva en el sitio acordado con ETB y cuando el contratista ha manifestado que están listos para iniciar pruebas provisionales.

Sí a juicio de ETB las soluciones ofertadas reúnen los requisitos establecidos los cuales son verificados mediante las pruebas, se procederá a levantar la correspondiente acta de recibo provisional con el fin de dar inicio a la migración de clientes requerida. Ponemos en conocimiento que esta migración debe ser ejecutada mediante ventana de mantenimiento para las cuales ETB tiene establecido un tiempo de solicitud de 5 días hábiles calendario, esta solicitud de ventana se efectúa mediante formato interno, el cual deberá ser diligenciado por el CONTRATISTA.

Para el desarrollo de las pruebas debe estar aprobado con antelación por ETB el documento de protocolo de pruebas de aceptación (ATP)

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

Nivel	Situación	Acción del CONTRATISTA
Gravedad 1	Interrumpe las pruebas	Iniciar la solución de los errores dos (2) horas después de informado el error.
Gravedad 2	Hace el sistema inoperativo y no existe camino alternativo	Iniciar la solución de los errores cuatro (4) horas después de informado el error.
Gravedad 3	Hace el sistema inoperativo y existe camino alternativo	Iniciar la solución de los errores ocho (8) horas después de informado el error.
Gravedad 4	Errores de forma, de estándares	Iniciar la solución de los errores doce (12) horas después de informado el error.

Nivel de gravedad en las fallas de las pruebas.

3.15.2 PRUEBAS EN SERVICIO O DE RECIBO DEFINITIVA (PERIODO DE ESTABILIZACIÓN)

Se consideran como pruebas en servicio aquellas basadas en la operación con tráfico real resultante de la interconexión con las redes existentes de ETB, posterior a la implementación y migración (caso de Modulo de reportes) y se realizan con posterioridad al cumplimiento de las pruebas de recibo provisional.

El tiempo máximo estimado para las pruebas en servicio es de 1 semana contada a partir de la implementación y migración (caso de Modulo de reportes).

ETB efectuará la explotación comercial de las soluciones ofertadas, en el periodo de estabilización (o pruebas en servicio), las soluciones ofertadas no deberán generar restricción alguna en el servicio.

El contratista acepta que las modificaciones requeridas para las soluciones ofertadas de las fallas durante las pruebas de aceptación provisional y definitiva, mantenimiento preventivo y correctivo, asistencia técnica serán realizadas por el contratista sin costo adicional para ETB y que el acta de recibo definitivo se firmara cuando se haya efectuado la totalidad de correcciones o modificaciones requeridas para que el servicio funcione de acuerdo a lo contratado

El contratista debe suministrar a ETB la metodología detallada de pruebas, en términos que muestren la capacidad de satisfacer los requerimientos de ETB. Las pruebas se efectuarán finalizando la instalación y configuración de las soluciones ofertadas y las pruebas en servicio (periodo de estabilización) se efectuarán finalizada la migración (caso de Modulo de reportes) del servicio a producción. Se realizan incluyendo de manera específica los siguientes puntos:

- *Planeación y elaboración de casos de prueba*
- *Plan de pruebas de aceptación*
- *Simulación del ambiente real*
- *Manejo de errores*
- *Procedimiento de corrección de errores*

3.15.3 REPORTES DE LAS PRUEBAS

El contratista debe garantizar que se hayan realizado y superado las pruebas unitarias y de integración, y que el plan propuesto garantice la verificación de la adecuada y correcta funcionalidad y operación de las soluciones ofertadas y su compatibilidad con los equipos y servicios de ETB.

El contratista elaborara el documento protocolos de pruebas inicial. Sin embargo, ETB podrá realizar los ajustes necesarios para incluir o eliminar pruebas según su necesidad.

ETB requiere que los elementos que se necesiten para la ejecución de las pruebas de aceptación del módulo de reportes sean suministrados por el contratista sin que ello derive costo alguno para ETB.

3.16 SOPORTE

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

3.16.1 ETB requiere que el contratista entregue la guía para utilización del soporte en dos copias impresas y una en medio digital (memoria USB) dentro de los 15 días previos a la implementación y migración (caso de Modulo de reportes) del servicio. Esta guía debe describir claramente la totalidad del procedimiento a seguir por parte de ETB en caso de que sea necesario hacer uso del soporte para las soluciones ofertadas.

3.16.2 ETB requiere soporte y respuesta a las consultas realizadas de las soluciones ofertadas.

3.16.3 ETB requiere que el contratista garantice la actualización de parches y versiones de las soluciones ofertadas durante el tiempo de ejecución del contrato sin costo para ETB.

3.16.4 ETB requiere que los requerimientos para la prestación del servicio de soporte técnico sean cotizados para el cubrimiento de los componentes software y licenciamiento de las soluciones ofertadas.

3.16.5 ETB requiere que el contratista provea mesa de atención a través de la cual se pueda tener la trazabilidad del incidente, (responsable del tiquete, tiempo de atención, fecha de apertura, solución, última actualización) en las soluciones ofertadas.

- 3.16.6 ETB requiere que la herramienta de generación de solicitudes permita almacenar un histórico de casos que incluya los siguientes campos:
- *Causa raíz,*
 - *Componentes afectados,*
 - *Detalle del módulo de (las soluciones ofertadas)*
 - *Tiempo total de solución para cada caso atendido.*
- 3.16.7 ETB requiere que el histórico de casos almacene información de por lo menos 2 años.
- 3.16.8 ETB requiere que el contratista tenga disponible como medios de contacto mínimos para solicitar los servicios:
- *Un número telefónico fijo en Bogotá o una línea 01 800.*
 - *Una dirección de correo electrónico.*
 - *Un número de telefónico celular.*
 - *Otros. Indicar cuáles. (p.ej.: un chat online, acceso a mesa de ayuda, acceso a sitio web).*
- 3.16.9 ETB requiere que el contratista disponga de un canal de comunicación continuo para que ETB pueda realizar las solicitudes de servicio.
- 3.16.10 ETB requiere que esta herramienta de administración de solicitudes de soporte vía web presente pantallazos de esta. Describa cómo cumple con este numeral.
- 3.16.11 ETB requiere que al menos una semana anterior a finalizar el contrato, el contratista genere y suministre todos los reportes, informes y estadísticas a ETB, del registro histórico de casos del último año del contrato.
- 3.16.12 ETB requiere que el contratista no suspenda la atención a una solicitud hasta tanto no se genere el documento de recibo a entera satisfacción de ETB.
- Nota:** se entiende como entera satisfacción cuando el contratista entrega a ETB un informe que contiene la descripción de la falla presentada, el diagnóstico, su solución éste aprobado por el área responsable del aseguramiento de este elemento en ETB.
- 3.16.13 ETB requiere que, en caso de tener solicitudes abiertas, el contratista envíe mensualmente la realimentación del estado de este.
- 3.16.14 ETB requiere que el formato que se utilice para la entrega de este informe contenga la siguiente información (por cada evento):
- *Nivel de severidad.*
 - *Estado actual.*
 - *Fecha de apertura (dd/mm/yy hh:mm).*
 - *Fecha de cierre (dd/mm/yy hh:mm).*
 - *Descripción del caso.*
 - *Descripción del módulo de reportes del caso (inicio (dd/mm/yy hh:mm)).*
 - *Avances y acciones, estado, tiempo en estado (hh:mm).*
 - *Total, tiempo del caso (dd:hh:mm)).*
 - *Tiempo contratista.*

- *Escalado a fábrica.*
- *Recomendaciones.*
- *Tiempo ETB.*
- *Suma de tiempos.*
- *Cerrado.*
- *Numero de solicitud*

3.16.15 ETB requiere que el contratista entregue un informe mensual, en medio digital, de las solicitudes tramitadas y que contenga:

- *Fecha y hora exacta en la cual fue reportada la solicitud por parte de ETB.*
- *Número de la solicitud generada.*
- *Tipo de solicitud (nuevo o reabierto)*
- *Nivel de severidad (para fallas)*
- *Descripción de la solicitud (y de la falla cuando aplique).*
- *Fecha y hora exacta en que se dio respuesta inicial por parte del contratista*
- *Fecha y hora exacta en que se dio solución definitiva por parte del contratista a satisfacción de ETB.*
- *Causas detalladas que originaron la falla o caída del sistema, si da lugar.*
- *Detalle de la respuesta o solución dada.*
- *Estado en que queda el sistema.*
- *Elementos adicionales al reportado con falla, que hayan sido objeto de revisión, ajuste, reconfiguración o cambio, si aplica.*
- *Procedimientos de mantenimiento u operación que sea necesario implementar.*
- *Vulnerabilidades y riesgos residuales.*
- *Acciones que realizar para corrección de estas vulnerabilidades.*

3.16.16 ETB requiere que se garantice asistencia del módulo de reportes a las solicitudes de problemas técnicos que no puedan ser resueltos por el nivel 2 del contratista, siendo escalados al nivel 3 desarrollo e ingeniería.

3.16.17 ETB requiere que el contratista indique las herramientas, acceso a recursos, prácticas u otras facilidades adicionales a los requerimientos del servicio que pueda brindar como valor agregado a ETB.

3.17 CICLO DE VIDA

3.17.1 ETB requiere conocer el roadmap, y la posible identificación de fechas de vigencia o end of life (eol) de las soluciones ofertadas.

3.17.2 ETB requiere que las soluciones ofertadas correspondan a la versión más reciente liberada por el fabricante.

- 3.17.3 ETB requiere que las soluciones ofertadas no tengan declarado en su fin de ciclo de vida o “phase out” antes del mes de diciembre de 2027 y como tal durante dicho tiempo se debe garantizar tanto la disponibilidad de compra, desarrollo, soporte, entre otras, de todo el módulo de reportes ofertada.
- 3.17.4 ETB requiere que las soluciones ofertadas se hayan liberado al mercado máximo 1 año antes de la fecha de presentación de oferta, de manera que no se encuentre en “end of support life”.

3.18 CALIDAD Y GARANTÍA TÉCNICA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- 3.18.1 ETB requiere que el contratista se obligue a rehacer a su costo los servicios mal ejecutados, en el término que ETB le indique, sin que ello implique modificaciones a los cronogramas pactados. Se entiende por servicios mal ejecutados, aquellos que a juicio de ETB, hayan sido realizados con especificaciones técnicas y operativas inferiores y/o diferentes a las acordadas.
- 3.18.2 ETB requiere que la garantía de calidad de servicios sea vigente por el periodo de duración del contrato.
- 3.18.3 ETB requiere que la solución adquirida cumpla con las pruebas específicas señaladas en el contrato y/o las pruebas exigidas por el supervisor, siendo potestativo del supervisor y/o de ETB solicitar pruebas adicionales para verificar su correcto funcionamiento antes de recibo provisional o definitivo o en el momento en que ETB lo estime necesario.
- 3.18.4 ETB requiere que la solución adquirida cumpla exitosamente sin error o falla las pruebas en servicio, las pruebas que verifiquen el funcionamiento integral y su interoperabilidad con otras plataformas y redes.
- 3.18.5 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA tenga en cuenta para su oferta que en un posible contrato se solicitará una garantía de calidad y correcto funcionamiento con los siguientes aspectos:
- *El software como servicio (Saas) de la solución ofertada a ETB sea nuevo y de primera calidad, y demás condiciones solicitadas por ETB.*
 - *El software como servicio (Saas) suministrado y configurado ejecute las funciones que le son propias y para el cual fue diseñado libre de errores o defectos.*
 - *El software como servicio (Saas) suministrado y configurado sea apto para el servicio para el cual fue adquirido y no existan eventuales vicios de diseño, calidad y fabricación que impidan su óptima utilización y su funcionamiento idóneo y eficaz.*

- *El software como servicio (Saas) suministrado y configurado cumpla con los requisitos mínimos definidos en el presente documento y cumpla con las especificaciones del fabricante.*
- *El software como servicio (Saas) suministrado cumpla con las pruebas específicas señaladas en el contrato y/o las pruebas exigidas en la ejecución del contrato.*
- *El software como servicio (Saas) suministrado cumpla exitosamente sin error o falla las pruebas en servicio, las pruebas que verifiquen el funcionamiento integral de la solución y su interoperabilidad con otros equipos y redes y las que constaten la confiabilidad según las definiciones y los parámetros contractuales.*
- *El software como servicio (Saas) cumpla con condiciones de seguridad que garanticen la disponibilidad, la integridad y confidencialidad.*

3.18.6 ETB REQUIERE que, si la solución adquirida por ETB presentan fallas atribuibles al software, configuraciones o desarrollos o en sí mismo a la solución, o simplemente no realiza alguna de las funcionalidades específicas solicitadas en el presente documento, el CONTRATISTA debe asumir los gastos de las actividades correctivas y realizará las acciones respectivas, incluyendo correctivos en sitio para los componentes de la solución que se encuentren instalados. En consecuencia, se obliga durante la vigencia del contrato a reemplazar, desarrollar y configurar de acuerdo con los requerimientos del presente documento sin costo alguno para ETB, y a su entera satisfacción, todas aquellos componentes o funcionalidades que resultaren de mala calidad o con defectos de diseño, desarrollo y/o fabricación, cuyo funcionamiento no sea correcto o no realicen alguna de las funcionalidades o requerimientos contratados. El CONTRATISTA debe asumir así mismo el costo de los daños y perjuicios que con ocasión de las fallas a que alude la presente cláusula cause a ETB.

3.18.7 ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE

3.18.7.1 ETB requiere que el contratista realice y reporte, durante la vigencia del contrato, la actualización del software, de los parches e incorporación de las nuevas y últimas versiones de software liberadas y disponibles para las soluciones ofertadas, sin costos adicionales para ETB.

3.18.7.2 ETB requiere que el contratista asegure que realizará un proceso previo de análisis de impacto, verificación de prerrequisitos y pruebas de configuración sobre las nuevas versiones, releases y parches a aplicar. De esta manera garantiza que la producción de ETB no será afectada por eventos relacionados con la instalación de estos ítems

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

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

3.18.7.5 ETB requiere poder tener una maqueta, para un máximo de 5 usuarios, de las soluciones ofertadas. Para pruebas relacionadas al numeral 3.8 PRUEBAS y para pruebas de desarrollo.

3.19 DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO

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

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

NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNOSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA	SEGUIMIENTO
ALTO	Hasta 30 minutos	Hasta una hora	Hasta 15 días	Cada 4 horas
INTERMEDIO	Hasta 2 horas	Hasta 24 horas	Hasta 30 días	Diario
LEVE	Hasta 12 horas	Hasta 120 horas	Hasta 60 días	Semanal

Indicadores de nivel de servicio para soporte técnico correctivo

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

3.20 GESTIÓN DE CALIDAD

- 3.20.1 Con el fin de lograr mayores índices de satisfacción de las necesidades de los clientes de ETB, el CONTRATISTA se obliga a cumplir con las políticas de calidad, los procesos y procedimientos de ETB.
- 3.20.2 al inicio del contrato que se llegue a celebrar el contratista debe solicitar al supervisor administrativo la información de los procesos y formatos asociados a los servicios inmersos en el objeto del contrato. Esta información se entregará en las sesiones de levantamiento de la información

3.21 DOCUMENTACIÓN

- 3.21.1 ETB requiere que el CONTRATISTA entregue un juego impreso, una memoria usb y dos cd de los manuales técnicos y documentación solicitados de cada una de las soluciones ofertadas.
- 3.21.2 ETB requiere que el CONTRATISTA a solicitud expresa de ETB y/o a necesidad del proyecto de manera inmediata entregue toda la documentación técnica que explique a profundidad los procesos de implementación de cada una de las soluciones ofertadas.
- 3.21.3 ETB requiere que el CONTRATISTA actualice toda la información técnica correspondiente a las modificaciones realizadas durante el proyecto de cada una de las soluciones ofertadas. Los documentos oficiales deberán entregarse corregidos antes de la firma del acta de aceptación definitiva.
- 3.21.4 ETB requiere que el CONTRATISTA entregue, como resultado de las actividades de la ingeniería de detalle, los siguientes documentos:
- *PTF de arquitectura y configuración: describe la infraestructura tecnológica de software, el topológico de cada una de las soluciones ofertadas.*
 - *Incluye las configuraciones. Incluye la descripción del diseño, parámetros, métodos de procesamiento de tráfico; se indican las versiones de software de sistemas operativos, aplicativos y bases de datos. Y se establecen los parámetros para medir la utilización para cada una de las soluciones ofertadas.*
 - *PTF gestión y reportes: especifica el diseño de los procesos de cómo operará el aseguramiento y el aprovisionamiento, incluye definición de los casos de uso de los servicios y define los reportes que se entregan y la creación de otros tipos de reportes de las soluciones ofertadas.*
 - *PTF de conectividad e integración: especifica el plan de direccionamiento IP para conectividad con las redes y sistemas de ETB, los aspectos de conectividad lógica, relacionados con interfaces, protocolos, seguridad, plugins y su puesta en operación. Detalla la totalidad de la integración de cada una de las soluciones ofertadas a implementar con las plataformas de ETB con las cuales interactúa.*

- *PTF de seguridad: describe el entorno de operación y estructuras de control de accesos seguros considerando ambientes internos y externos, descripción de los procedimientos de integración con plataformas de seguridad de ETB, aspectos de implementación de los mecanismos de seguridad, riesgos y las políticas de seguridad a seguir para asegurar los equipos una de las soluciones ofertadas.*
- *PTF de legalidad: describe el entorno de operación y estructuras de control de accesos seguros considerando ambientes internos y externos, descripción del cumplimiento de aspectos legales de la información en la nube para cada una de las soluciones ofertadas.*
- *ATP: documento que contiene todo el protocolo de pruebas de aceptación para cada una de las soluciones ofertadas*
- *Plan de migración y puesta en producción: documento donde se consignan los detalles relacionados con la migración y puesta en producción que identifique todos los posibles riesgos y las acciones de mitigación pertinentes para dicha actividad. (caso Módulo de reportes)*
- *Plan de transferencia de conocimiento: documento que contiene la información del entrenamiento que será dictado dentro del alcance del desarrollo del proyecto, que permitan asegurar la plena transferencia de conocimiento a personal asignado de ETB.*
- *Documentación técnica: documentos expedidos por el fabricante donde se especifiquen procedimientos de configuración, guía de análisis de logs, referencia de ficheros, referencia de archivos de configuración, entre otros.*

3.21.5 ETB requiere que a más tardar cinco (5) días antes de iniciar las pruebas de recibo provisional, el contratista haga entrega junto con la documentación digital de lo siguiente:

- *Manual técnico: debe contener la metodología paso a paso para la instalación de cada una de las soluciones ofertadas y la descripción de la información apropiada para entenderlo, permitiendo conocer cada uno de los componentes propuestos, de tal manera que facilite al usuario de soporte el mantenimiento y/o desarrollo de nuevos productos.*
- *Manual de operación y mantenimiento: se provee al personal encargado del aseguramiento de cada una de las soluciones ofertadas. Es información que le permite interactuar de una manera óptima con los procesos. Contiene información detallada de la forma en que se debe verificar el correcto funcionamiento de cada una de las soluciones ofertadas, qué hacer en caso de problemas, escalamientos, entre otros, actividades preventivas y correctivas.*

- *Manual de administración. Contiene la descripción de los procedimientos de administración de cada una de las soluciones ofertadas para cada uno de los roles identificados en el proceso de implementación.*
- *Manual de usuario final. Contiene el paso a paso de cómo acceder a de cada una de las soluciones ofertadas y como interactuar con la herramienta, para que el cliente pueda sacar el máximo provecho de las funcionalidades que la plataforma provee. Este debe incluir una guía rápida de acceso al portal orientado al uso y administración de la herramienta con la descripción de los botones y opciones que presenta el acceso WEB.*
- *Manual de aprovisionamiento o configuración de servicios. Contiene el paso a paso de los procesos para creación del servicio de cada una de las soluciones ofertadas.*
- *Manual de troubleshooting: contiene o debe contener el paso a paso para diagnosticar problemas y restablecimiento de cada una de las soluciones ofertadas ante eventos de falla del servicio .Este manual debe incluir recuperación del servicio en caso de desastre.*
- *Manual de soporte: manual de soporte con la información de contacto, método de escalamiento y ANS.*
- *Manual de políticas de copias de respaldo para datos y sistema. Contiene la descripción de los procedimientos de toma y restauración de datos y del sistema, para los roles identificados en el proceso de implementación.*

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

3.21.7 ETB requiere que toda la documentación técnica entregable en cada una de las fases del cronograma del proyecto (ver anexo técnico n°.2) sea sujeta a actualizaciones o modificaciones por concepto del avance de la ejecución del proyecto y cambios que haya sido necesario realizar y que en una primera entrega de la documentación técnica no fue contemplado o se encuentra desactualizado.

3.22 CAPACITACIÓN. PARA GRUPO 1 Y GRUPO 2

3.22.1 ETB requiere que el contratista asegure una efectiva, oportuna y completa transferencia de conocimiento hacia el equipo de profesionales y técnicos de ETB que planearán, operarán y administrarán cada una de las soluciones ofertadas.

3.22.2 ETB requiere que la capacitación se pueda brindar a los asistentes de forma presencial o virtual. Esto se establecerá de común acuerdo entre ETB y el contratista al momento de solicitar cada capacitación.

3.22.3 ETB requiere que el contratista suministre la transferencia de conocimiento, relacionada a cada una de las soluciones ofertadas durante la etapa de estabilización.

3.22.4 ETB requiere que el entrenamiento contemple como mínimo temas de operación y mantenimiento, administración y uso de las funcionalidades cada una de las soluciones ofertadas

3.22.5 ETB requiere:

3.22.5.1 Entrenamiento en planeación, administración, operación y mantenimiento

Objetivo: que el personal de ETB al final del entrenamiento tenga los conocimientos básicos necesarios para planear el crecimiento de cada una de las soluciones ofertadas utilizando información y documentación apropiada. Igualmente, el objetivo incluye que el personal de ETB tenga el conocimiento básico necesario para desarrollar tareas de operación, administración, mantenimiento y aprovisionamiento utilizando la documentación apropiada. Debe incluir planeación cada una de las soluciones ofertadas durante: ¿cómo se dimensiona? ¿cómo se impacta con el crecimiento? ¿qué información estadística y de desempeño se debe monitorear?

- *Debe incluir administración de procesos de cada una de las soluciones ofertadas*
- *Debe incluir mantenimiento de la arquitectura de software de cada una de las soluciones ofertadas*
- *Debe incluir operación del ciclo de vida de los servicios de cada una de las soluciones ofertadas*
- *Debe incluir gestión de cada una de las soluciones ofertadas: fallas, configuración, reportes, desempeño, seguridad, tasación.*
- *Debe incluir generación de reportes estadísticos, de tráfico y de desempeño de cada una de las soluciones ofertadas*
- *Debe incluir procedimientos para identificación y diagnóstico de fallas de cada una de las soluciones ofertadas*
- *Debe incluir procedimientos de solución de fallas de cada una de las soluciones ofertadas*

3.22.5.2 Administración y uso de las funcionalidades del módulo de cada una de las soluciones ofertadas

- *Funciones y configuración de los servicios de cada una de las soluciones ofertadas*
- *Uso de los servicios de usuario*
- *Preguntas frecuentes y “troubleshooting” básico para problemas con portal web y funciones de usuario.*

- *Desarrollar los procesos de backup, restauración y puesta en marcha ante un evento de caída total de cada una de las soluciones ofertadas.*
- *Gestión de capacidad.*
- *Gestión y control del de cada una de las soluciones ofertadas.*
- *Creación y análisis de reportes de cada una de las soluciones ofertadas.*
- *Gestión de reportes de cada una de las soluciones ofertadas.*
- *Personalización de reportes de cada una de las soluciones ofertadas.*
- *Diagnóstico y solución de fallas de cada una de las soluciones ofertadas.*
- *Políticas de seguridad y filtros de cada una de las soluciones ofertadas*
- *Configuración total de una empresa con cada una de las soluciones ofertadas.*

3.22.6 El contratista debe especificar para este entrenamiento su recomendación en la cantidad de tiempo y en la intensidad horaria. Como mínimo 20 horas por grupo

3.22.7 ETB requiere que el contratista suministre el material audiovisual e instructores y personal de apoyo para proveer una adecuada transferencia de conocimiento funcional y técnica a los usuarios finales cada una de las soluciones ofertadas.

3.22.8 ETB requiere que el instructor que vaya a dictar la transferencia de conocimiento haga parte del equipo de implementación del proyecto por parte del contratista.

3.22.9 ETB requiere que el contratista en cada sesión debe registrar de manera física la asistencia del personal de ETB y reportar a ETB.

3.22.10 ETB requiere que el contratista al final de la transferencia de conocimiento debe realizar una encuesta de satisfacción al personal de ETB.

3.22.11 . ETB requiere que se realicen (2) charlas con mínimo 2 integrantes de cada grupo de; preventa, mercadeo, gerentes de producto técnico y comercial, con el fin de dar a conocer la herramienta y de esta manera fortalecer esta solución. Como mínimo 2 horas cada una, para un total de 4 horas.

3.22.12 ETB requiere que se realicen (2) charlas para clientes finales, con capacidad para 10 personas por charla con el fin de dar a conocer el manejo de la herramienta y de esta manera fortalecer esta solución. Como mínimo 2 horas cada una, para un total de 4 horas.

3.23 CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE

ETB REQUIERE que el OFERENTE presente junto con la oferta una (01) certificación del fabricante que lo autoriza y acredita para prestar el o los servicios que propone en su oferta, emitidas con fecha no superior a 45 días a la fecha de presentación de la oferta. Esta certificación debe continuar vigente durante el plazo de ejecución del contrato. Los servicios que autoriza y acredita el fabricante deben ser:

- *Distribución, comercialización o venta.*
- *Canal o distribuidor de la solución ofertada.*

- *Proveer soporte técnico.*

3.24 SISTEMA DE EVALUACION

ITEM	PORCENTAJE
TECNICO OPCIONALES	15%
ECONOMICO	85%

El detalle de los puntos técnicos opcionales se encuentra documentado en el anexo técnico n°.3.

FIN DEL DOCUMENTO