

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

**RFI (Request For Information)
Solicitud de Información**

OBJETO

**LICENCIAMIENTO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO LOCAL PARA LA
SOLUCIÓN SISTEMA PREVENCIÓN DE INTRUSOS TRELLIX - TRELLIX-MCAFEE
DE ETB**

Bogotá, julio de 2024

1. INFORMACIÓN PRELIMINAR

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

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

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

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

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

1.1 AUTO REGISTRO DE PROVEEDORES EN SAP ARIBA

Como requisito para presentar cotización en el presente estudio de mercado, 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 proveedor 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”.

1.2 INTERÉS DE PARTICIPACIÓN

El (los) interesado (s) en participar en el presente estudio de mercado, deberán diligenciar y entregar la comunicación de interés de participación anexa al presente documento, para ser incorporados en el evento en la plataforma SAP ARIBA, con el fin de crear el usuario y facilitar el acceso a la herramienta. Para tal efecto, deberá remitir dicha comunicación a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS978064689+qfe2@ansmtp.ariba.com. Si el interesado no presenta la comunicación de interés de participación conforme lo aquí dispuesto, no podrá presentar cotización en el presente estudio.

1.3 ACLARACIONES A LAS CONDICIONES PLANTEADAS

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 estudio de mercado 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 estudios de mercado, 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 cotizaciones de los interesados en participar en el estudio de mercado que se esté adelantando.
Mensajes de Evento	Bandeja de registro y envío de mensajes relacionados al estudio de mercado que se adelanta por medio de la plataforma SAP ARIBA.
Oferta o Propuesta	Mensaje de datos recibido por ETB para el presente estudio de mercado 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 estudio de mercado presentarse dentro de los plazos descritos en el cronograma a través de la plataforma SAP ARIBA, de la siguiente manera: i) la presentación de la comunicación de manifestación de interés, por escrito a la cuenta de correo email2workspace-prod3+etb+WS1206044279+31zx@ansmtp.ariba.com una vez vinculado al evento, únicamente mediante la bandeja denominada mensajes de evento del proceso correspondiente con el siguiente contenido:

- El número del estudio de mercado.
- 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 estudio de mercado, se podrán ubicar los siguientes en la información que reposa en la herramienta:

- Creación del evento acompañado de estudio de mercado, del cual hacen parte integral los anexos;
- Las preguntas formuladas y respuestas emitidas;
- Las adendas que modifiquen el estudio de mercado;

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 cotización 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 participar del estudio de mercado se registre y configure una contraseña personal e intransferible, de manera tal que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos su aprobación frente a la información que se encuentre en la plataforma.

1.4 PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB www.etb.com

- a) Estudio de mercado, del cual hacen parte integral los anexos;
- b) Las respuestas a las preguntas recibidas;
- c) Las adendas que modifiquen el estudio de mercado;

2. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante **ETB**, está interesada en recibir información relacionada con la contratación de licenciamiento de uso de software y hardware (incluye derechos de actualización del software y firma, activación de funciones, soporte de fábrica y servicio de RMA para reemplazo de hardware) y soporte técnico local para su solución sistema de prevención de intrusos.

3. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL RFI

3.1.1 A continuación, se detallan las condiciones para la respuesta al presente estudio de mercado:

EVENTO	FECHA
1. Publicación del RFI/RFQ	30 de julio de 2024
2. Manifestaciones de interés	Hasta 2 de agosto de 2024
3. Entrega de acuerdo de confidencialidad por parte del interesado	Hasta 2 de agosto de 2024
4. Entrega de información adicional por parte de ETB	Hasta el 5 de agosto de 2024
5. Última fecha para recepción de preguntas	Hasta el 8 de agosto de 2024
6. Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración	Hasta el 12 de agosto de 2024
7. Última fecha para la recepción de las propuestas	Hasta el 14 de agosto de 2024 a las 18:00 horas

3.1.2. Moneda de cotización: Pesos colombianos (COP\$).

3.1.3. Contacto: email2workspace-prod3+etb+WS1206044279+31zx@ansmtp.ariba.com
(Gerencia de Abastecimiento).

Como respuesta al presente estudio de mercado se deberá entregar la siguiente información:

3.1.4 Nombre de su compañía, fecha de fundación, presencia en Colombia y servicios, certificado de cámara de comercio de la empresa. Adicionalmente, diligenciar la tabla adjunta:

RAZÓN SOCIAL	NIT	REPRESENTANTE LEGAL	DOMICILIO	TELÉFONO	DATOS CONTACTO COMERCIAL	DATOS CONTACTO TÉCNICO

Respuestas RFI: ETB espera que el INTERESADO entregue la información que se solicita en el RFI, indicando explícitamente CUMPLE o NO CUMPLE al requerimiento planteado o información solicitada por ETB, en cada uno de los puntos y luego proceder a explicar su respuesta, complementarlo con la información técnica y de precios que se requieran, explicando cómo cumple y haciendo referencia a un documento del fabricante cuando

aplique. Se espera que todos los documentos que integren el RFI, sean redactados en idioma español.

3.1.5 Vigencia de la cotización: Indicar la vigencia de la cotización presentada.

3.1.6 Valores estimados detallados en el Anexo - Financiero adjunto. Entregar cotización en Excel y PDF.

Durante el análisis de las respuestas, ETB se reserva el derecho de solicitar al participante una presentación, en la cual se aclaren los aspectos técnicos específicos de la respuesta. La fecha y hora de la presentación serán comunicadas oportunamente por ETB.

Es importante aclarar que la presentación de la respuesta al presente estudio de mercado no representa compromiso para ninguna de las partes a excepción del compromiso que tiene ETB de mantener estricta confidencialidad sobre la información suministrada.

3 OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante **ETB**, está interesada en recibir información relacionada con la contratación de licenciamiento de uso de software y hardware (incluye derechos de actualización del software y firma, activación de funciones, soporte de fábrica y servicio de RMA para reemplazo de hardware) y soporte técnico local para su solución sistema de prevención de intrusos.

4 ALCANCE

El alcance del presente estudio de mercado contempla la recepción de información relativa a lo siguiente:

- Suministrar el licenciamiento de uso del software y hardware, para el uso y funcionamiento del hardware y de los componentes físicos de la solución, que permita la actualización automática del software y los elementos que lo componen.
- Prestar el servicio de soporte de fabricante con apertura de tickets 7x24 a fabricante, licencia para activación de funciones, actualización de firmas y RMA reemplazo de partes.
- Prestar el servicio de soporte técnico local para la solución dentro de los condiciones técnicas y ANS indicados.

5 CONDICIONES GENERALES

- El valor de la cotización deberá incluir todos los servicios y elementos necesarios para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance esperado del presente estudio de mercado.
- ETB se reserva el derecho de solicitar a los INTERESADOS una presentación y sustentación en modalidad virtual o presencial, en la cual se aclaren los diferentes

aspectos presentados en la información aportada. La fecha y hora será propuesta por ETB y será informada al INTERESADO para la realización de dicha presentación.

- Licencias y soporte del fabricante que hacen parte de la presente solicitud deben ser cotizados en dólares de los Estados Unidos de América.
- El servicio de soporte técnico local, solicitados en el presente estudio de mercado, deberán ser cotizados obligatoriamente en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales, de acuerdo con el anexo financiero remitido en la invitación.
- A través del servicio de soporte técnico local, el futuro CONTRATISTA debe realizar dentro del cumplimiento de los ANS, el seguimiento y obtención de las respuestas de casos de soporte del fabricante, al cual tiene derecho ETB, en el momento de adquirir el licenciamiento de la solución.
- Esquema de cotización de los precios: Serán por cuenta del interesado y se considerarán incluidos como parte del precio, todos los impuestos, aranceles, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden.
- El interesado deberá incluir en el Anexo Financiero remitido en la invitación la lista del licenciamiento y servicios.

6 ASPECTOS PARA CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR

- Para efectos del cálculo del precio de cotización, se solicita al INTERESADO tener en cuenta las siguientes garantías: (i) CUMPLIMIENTO: Por un valor asegurado del 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del mismo, hasta la liquidación. (ii) SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: Por un valor asegurado del 5% del precio de los servicios antes de IVA, vigente desde la suscripción de este hasta su terminación y tres (3) años más y (iii) CALIDAD DEL SERVICIO: Por un valor asegurado del 10% del precio del contrato antes de IVA, vigente por un (1) año, a partir de la fecha de recibo definitivo y deberá constituirse simultáneamente con el acta correspondiente. iv) CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO: Por un valor asegurado del 20% del valor de bienes y licencias antes de IVA, vigente por un año a partir del recibo definitivo de los bienes y licencias. v) RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL: Por un valor asegurado del 15% del valor del contrato antes de IVA, durante la vigencia del contrato y hasta su liquidación.
- El INTERESADO deberá considerar en su cotización la multa, que en un eventual contrato, ante un eventual retardo o mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones, pagará el futuro contratista una multa equivalente al 1.5% del precio de la parte incumplida por cada semana de atraso, o proporcional por fracción. En todo caso, el valor total de las multas no excederá el 20% del valor total del contrato.

El futuro contratista renunciaría expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora. ETB podrá descontar el valor de las multas de las sumas que le adeude al futuro contratista por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el futuro 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 futuro contratista renunciaría expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

- ETB espera que el INTERESADO presente su propuesta económica de licenciamiento, basado en precios con descuentos aproximados a un posible proceso de invitación pública, y no basado en la lista de precios del fabricante.
- ETB espera que el INTERESADO presente su propuesta económica de los servicios, basado en precios aproximados a un posible proceso de invitación pública.
- El INTERESADO deberá tener en cuenta que, para la conformación de los precios, el valor del licenciamiento de uso del software y del servicio de soporte técnico local se liquidará por meses o fracción, de acuerdo con la prestación efectiva del servicio. Por lo anterior los periodos en un eventual contrato se liquidarán de manera proporcional.
- El INTERESADO deberá considerar en su propuesta económica el análisis de la condición, de que, en un posible contrato, este se ejecuta mediante ordenes de servicio cursadas por el supervisor del contrato quien no se obliga con una cantidad mínima ni máxima de licenciamiento o servicios, pudiendo aumentar o disminuir en relación con las proyecciones definidas.
- El INTERESADO deberá considerar incluir como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden vigentes y que ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.
- EL INTERESADO deberá considerar en su cotización que ante un posible contrato a celebrar:
 - ETB pagará al inicio de la vigencia del licenciamiento con la TRM en la fecha de suscripción del pedido.
 - El soporte técnico local será pagado de manera mensual o fracción en función del cumplimiento de los ANS e iniciando el mes uno (01), en la fecha de la suscripción de la orden de inicio del posible contrato.

6.1 Proyección de forma de Pago

- Para mayor claridad se propone a continuación una forma de pago.

Item	Plazo [días]	8 meses y 3 días	
		Acta de entrega y de activación del licenciamiento [% del valor total]	Acta de Recibo Mensual o por fracción de los Servicios [Serv. Soporte Tec. Local Pago] [% del valor total]
Licenciamiento de equipos IPS	60	100%	-
Licenciamiento Sistema de Gestión Centralizada y Reportes	60	100%	-
Soporte Técnico Local	60	-	100%

6.2 Proyección de pedidos

- El INTERESADO deberá considerar en su propuesta económica el análisis de la proyección de pedidos, por concepto de la necesidad de ETB.

Item	2024	2025	
	Q4	Q1	Q2
Licenciamiento de equipos IPS	X		
Licenciamiento Sistema de Gestión Centralizada y Reportes	X		
Soporte Técnico Local	X	X	X

6.3 Explicación del anexo financiero

- Para efectos del estudio de mercado, se solicita al INTERESADO suministrar los precios de cotización en los anexos financieros, siendo detallados por cada ítem o componente de la solución, de tal manera identificar pagos recurrentes, teniendo en cuenta las capacidades deseadas descritas en el presente documento:

ITEM	NOMBRE	DESCRIPCION
AF 1.1.1	Relación de precios para Licenciamiento de uso de software de dos (02) equipos IPS y NSM para un (01) año COTIZADOS en USD\$	Para una contratación de 8 meses y 3 días con pago por fracción anticipado a partir del acta de entrega y activación del licenciamiento. Indicar detalladamente con SKU o número de partes todo el licenciamiento de la solución IPS de ETB. Este licenciamiento incluye licenciamiento de uso de software y hardware, derecho a actualizaciones de software y firmas, activación de funciones y soporte de fábrica 7x24 y RMA de Hardware. Se debe relacionar el licenciamiento para: - Los dos equipos IPS - Sistema de Gestión centralizada y reportes de los dos equipos IPS.
AF 1.2	Relación de precios para el servicio de soporte técnico local. COTIZADOS en COP\$	Indicar el precio de soporte técnico local 7x24 para la solución sistema de prevención de intrusos. Su pago es mensual o por fracción de acuerdo con cumplimiento de ANS.

7 INFORMACION BASICA INTERESADO

Por favor diligenciar la tabla adjunta, de acuerdo con la información solicitada

RAZON SOCIAL	NIT	REPRESENTANTE LEGAL	DOMICILIO	TELEFONO	CONTACTO COMERCIAL	CONTACTO TECNICO

8 VIGENCIA COTIZACION

ETB ESPERA que la vigencia de la cotización sea al menos de seis meses.

9 SITUACIÓN ACTUAL

Ver *Anexo Técnico 1 Situación Actual*, en este anexo se indica arquitectura, pantallazos del dashboard, seriales, grant number y referencias de los equipos.

El *Anexo Técnico 1 Situación Actual*, se enviará a los INTERESADOS que presenten a ETB el acuerdo de confidencialidad firmado.

10 ASPECTOS DEL LICENCIAMIENTO

- 10.1 ETB ESPERA que el interesado suministre información detallada del licenciamiento con SKU o número de partes en el Anexo Financiero del actual proceso, para la solución sistema de prevención de intrusos de ETB, compuesta por dos equipos IPS y sus componentes de hardware y la NSM en máquina virtual y sus componentes de software. Este debe contemplar precios de licenciamiento de uso de software y hardware, activación de funciones, derecho a actualizaciones de software y firmas, soporte de fábrica y RMA de hardware.
- 10.2 ETB ESPERA que el licenciamiento para cada equipo IPS permita la activación de las funcionalidades actuales de la solución sistema de prevención de intrusos de ETB.
- 10.3 ETB ESPERA que los aspectos del licenciamiento a continuación descritos, apliquen para el licenciamiento de toda la solución sistema de prevención de intrusos de ETB, conformada por hardware, software de los elementos actuales de los dos (02) equipos IPS y del sistema de gestión centralizada y reportes.
- 10.4 ETB ESPERA que el licenciamiento de la solución sistema de prevención de intrusos, incluya el servicio de soporte de fabricante, reemplazo de partes o RMA, activación de funcionalidades, derecho a actualizaciones del software y de las firmas, disponibilidad de parches e incorporación de las nuevas y últimas versiones de software, acceso al portal del fabricante, a documentación, estado de licenciamiento y noticias del fabricante, todo lo anterior en atención 7x24.
- 10.5 ETB ESPERA que el soporte de fabricante se preste en atención 7x24 (siete días a la semana, 24 horas al día) de forma remota, así mismo, el soporte técnico de fabricante incluye reemplazo de partes o RMA por falla en hardware.
- 10.6 ETB ESPERA que el licenciamiento de uso de software de la solución para los servicios, capacidades, rendimiento, throughput, funciones de seguridad y funcionalidades de gestión, reportes, sistemas operativos y bases de datos correspondientes, sean entregados a nombre de ETB. No se permitirá que el licenciamiento de software o hardware esté a nombre del futuro contratista o un tercero.
- 10.7 ETB ESPERA que los productos de software, aplicativos, de sistema operativo, de base de datos y desarrollos que hagan parte de la solución sistema de prevención de

intrusos, siendo propios o de terceros se entreguen a nombre de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

- 10.8 ETB ESPERA que, el futuro CONTRATISTA realice todas las actividades necesarias, para el suministro a ETB del licenciamiento sin irregularidades frente al fabricante de la solución sistema de prevención de intrusos, en caso contrario el futuro CONTRATISTA debe responde por perjuicios a ETB.
- 10.9 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA haga entrega de los medios de instalación y los soportes documentales del licenciamiento de uso del software en medio digital al Supervisor del futuro Contrato, los cuales reposarán con la documentación contractual. Esta entrega debe hacerse en cualquier momento antes de la suscripción del Acta de entrega y de activación del licenciamiento.
- 10.10 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA para los productos de software que sean adquiridos y descargados por internet, registre en la documentación: el usuario, clave y URL para hacer la descarga. Estos datos deben ser consignados en documento digital que el futuro CONTRATISTA entrega a la supervisión del futuro contrato en cualquier momento antes de la suscripción del Acta de entrega y de activación del licenciamiento.
- 10.11 ETB ESPERA que en las auditorías de licenciamiento de uso de software que se llegaren a realizar por los fabricantes durante la ejecución del futuro contrato, los hallazgos detectados sean atendidos y resueltos por el futuro CONTRATISTA, quien presentará los informes resultantes y de avances a ETB, los informes resultantes de esta actividad elaborados por el futuro CONTRATISTA se entregarán a la supervisión del futuro contrato en el plazo que ETB defina, los cuales deben reposar en la documentación contractual.
- 10.12 ETB ESPERA que para el pago por concepto de licenciamiento el futuro CONTRATISTA debe generar el Acta de entrega y de activación del licenciamiento, la cual debe estar debidamente suscrita por el supervisor del futuro contrato y el futuro CONTRATISTA. Para efecto de suscripción del acta el futuro CONTRATISTA debe adjuntar Certificado de Fabricante o documento que haga sus veces de la Activación del Servicio evidenciando la vigencia del licenciamiento por 8 meses o fracción a nombre de ETB y certificación del fabricante actualizada y vigente que lo acredite como canal o distribuidor en sus dos niveles más altos de clasificación, emitida con fecha no superior a 30 días a la fecha de la suscripción del Acta de entrega y de activación del licenciamiento.

11 ASPECTOS DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO LOCAL

- 11.1 ETB ESPERA que el INTERESADO tenga en cuenta para su propuesta, el siguiente esquema de soporte técnico local.
- 11.2 ETB ESPERA que las condiciones técnicas para la prestación del servicio de soporte técnico local aplique para todos los componentes hardware, software y licenciamiento de la solución sistema de prevención de intrusos de ETB.

- 11.3 ETB ESPERA que el servicio de soporte técnico local inicie a partir de la orden de inicio del futuro contrato.
- 11.4 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA preste el servicio soporte técnico local 7x24x365 (siete días calendario a la semana por 24 horas continuas).
- 11.5 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA asesore a ETB en la planeación, ejecución y solución de problemas funcionales y de operación sobre la plataforma objeto del alcance y que afectan la relación o desempeño de otras redes, plataformas y sistemas de ETB.
- 11.6 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA diligencie el formato que ETB indique para solicitud de ventanas de mantenimiento, diez (10) días hábiles antes de ejecutar cualquier actividad inherente a la prestación del servicio de soporte técnico local que requiera de ventana de mantenimiento, para su aprobación por parte del comité de cambios de ETB.
- 11.7 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA haga las modificaciones sobre la documentación técnica de la solución actual . Estas modificaciones se dan por ejecución del proceso de RMA (reemplazo de partes) de la solución objeto de este documento durante la ejecución del futuro contrato. La documentación debe ser aprobada por ETB y suministrada a ETB en formato digital editable vía correo electrónico.
- 11.8 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA realice el diagnóstico, documentación, y solución de los incidentes que se presenten sobre la infraestructura objeto de esta invitación conforme los niveles de servicio descritos en el numeral **Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local**.
- 11.9 Actualización de software
- 11.9.1 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA ejecute, durante la vigencia de la prestación del servicio de soporte técnico local, la actualización del software, de los parches e incorporación de las nuevas y últimas versiones de software liberadas y disponibles para la solución sistema de prevención de intrusos de ETB.
- 11.9.2 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA asegure que realizará un proceso previo de análisis de impacto, verificación de prerrequisitos y pruebas de configuración sobre las nuevas versiones, releases y parches a aplicar. De esta manera garantiza que la producción de ETB no será afectada por eventos relacionados con la instalación de estos ítems. Los resultados de las pruebas realizadas deben estar consignados en el procedimiento de actualización propuesto en la documentación de solicitud de ventana de mantenimiento o MOP y el análisis de impacto debe ser coherente con estos resultados.
- 11.9.3 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA suministre todos los elementos necesarios para realizar pruebas correspondientes.

11.9.4 ETB ESPERA tener la potestad de decidir si realiza o no esta actualización.

11.10 Soporte técnico local en Colombia con cubrimiento en la ciudad de Bogotá

11.10.1 ETB ESPERA definir el servicio de soporte técnico local, como el diagnóstico, solución de problemas, eventos e incidentes y atención de requerimientos sobre el software, hardware y licenciamiento en funcionamiento de la solución sistema de prevención de intrusos de ETB, de acuerdo con las condiciones técnicas de soporte técnico local del presente documento.

11.10.2 ETB ESPERA que se incluya como parte del soporte técnico local:

- a) Los mantenimientos correctivos sobre la plataforma, las veces que sean necesarios o requeridos según sea el caso.
- b) Soporte ante consultas.
- c) Un mantenimiento preventivo en sitio sobre la plataforma.
- d) La actualización de versiones de software.
- e) Actividades para reemplazo de partes o hardware por RMA.

11.11 Reemplazo de partes o hardware por RMA

11.11.1 ETB ESPERA que en caso de presentarse la necesidad de reemplazo de parte o hardware, el futuro CONTRATISTA DEBE tramitar el proceso de RMA ante el fabricante y realizar la configuración e instalación del nuevo hardware como parte del servicio de soporte técnico local.

11.11.2 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA ante un eventual RMA, desinstale los equipos o partes de hardware con fallas y los entregue a personal designado por ETB.

11.11.3 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA instale físicamente los nuevos componentes, con el software, parches y configuración que garantice la continuidad con calidad del funcionamiento y servicio de la solución sistema de prevención de intrusos, ejecutando la integración lógica y física de los nuevos equipos con la infraestructura de red de ETB.

11.11.4 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA relacione el hardware reemplazado y nuevo instalado, con modelo, referencia y seriales, en un acta de entrega y recibo la cual debe ser suscrita entre el futuro CONTRATISTA y quien designe el Supervisor del futuro contrato de ETB.

11.11.5 ETB ESPERA acordar con el futuro CONTRATISTA el tiempo de entrega del hardware reemplazado para devolución al fabricante. Este tiempo no podrá ser superior a un (01) mes.

11.11.6 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA realice la entrega física del hardware reemplazado al fabricante, por concepto de reemplazo y devolución como parte del proceso RMA.

11.11.7 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA actualice la documentación técnica de la solución por concepto de cambios en la arquitectura resultante de la ejecución del proceso RMA.

11.12 Requerimientos generales para la prestación de servicio de soporte técnico local.

11.12.1 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA entregue la guía para utilización del soporte técnico local en medio digital via correo electrónico al supervisor del futuro contrato, como mínimo cinco (05) días después de la suscripción de la Orden de Inicio de Contrato. Esta guía debe describir claramente la totalidad del procedimiento a seguir por parte de ETB en caso que sea necesario hacer uso del soporte técnico local.

11.12.1.1 Atención:

11.12.1.1.1 ETB ESPERA que el soporte preventivo a ejecutar en la ciudad de Bogotá sea prestado en una atención concertada con ETB, que por lo general no debe afectar la operación y el servicio a los clientes ETB.

11.12.1.1.2 ETB ESPERA que el soporte correctivo sea prestado en una atención 7x24x365, siete (07) días calendario a la semana por 24 horas continuas.

11.12.1.2 **Modalidad de atención:** atender las actividades relacionadas con el servicio soporte técnico local.

- **Atención en Sitio:** ETB ESPERA que ante incidentes clasificados como Altos o por imposibilidad de dar solución de manera remota, el futuro CONTRATISTA se desplace a las instalaciones de ETB, donde se encuentra la solución implementada, para atender apropiadamente las solicitudes hechas, dentro de los tiempos establecidos en el numeral **Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local**.
- **Atención Remota:** ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA disponga de medios de atención remota para atender las solicitudes dentro de los tiempos establecidos en el numeral **Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local**. El futuro CONTRATISTA debe garantizar que los equipos que utilizará para la atención cuentan con todos los controles de seguridad de la información necesarios para garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información propia de ETB o de sus clientes y que pueda verse afectada por el servicio a prestar objeto de la presente invitación.

11.12.1.3 Medios de Contacto:

11.12.1.3.1 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA tenga disponible como medios de contacto para solicitar los servicios:

- a) Un número telefónico fijo en Bogotá o una línea 01 800.
- b) Una dirección de correo electrónico.
- c) Un número de teléfono celular.
- d) Un teléfono celular con servicio de datos móviles para uso de aplicaciones como whatsapp, telegram o signal.
- e) Otros. Indicar cuáles. (p.ej.: un chat online, acceso a mesa de ayuda, acceso a sitio web).

11.12.1.3.2 El futuro CONTRATISTA DEBE disponer de un canal de comunicación continuo para que ETB pueda realizar las solicitudes de servicio.

11.12.1.4 Procedimiento de atención:

11.12.1.4.1 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA tenga una herramienta que permita a ETB tener acceso a sistemas de consulta de los servicios, administración y generación de solicitudes, soportada vía WEB.

11.12.1.4.2 ETB ESPERA que la herramienta de generación de solicitudes del futuro CONTRATISTA, permita almacenar un histórico como mínimo de un (01) año, de casos que incluya los siguientes campos: causa raíz, componentes afectados, detalle de la solución prestada y tiempo total de solución para cada caso atendido.

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

11.12.1.4.4 ETB ESPERA que el futuro 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 futuro CONTRATISTA entrega a ETB un informe que contiene la descripción de la falla presentada, el diagnóstico y la solución de la misma y este es aprobado por el responsable en ETB.

11.12.1.4.5 ETB ESPERA que, en caso de tener solicitudes abiertas, el futuro CONTRATISTA envíe mensualmente la realimentación del estado de dichas solicitudes. No obstante, para lo anterior el futuro CONTRATISTA se debe ajustar a los tiempos de solución definitiva definidos en el numeral **Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local**.

11.12.1.4.6 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA utilice un formato para la entrega del anterior informe que contenga la siguiente información por cada caso de soporte técnico local abierto:

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

11.12.1.4.7 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA entregue un informe mensual, en medio digital, de las solicitudes tramitadas y que contenga:

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

11.12.1.5 ETB ESPERA que las solicitudes de problemas técnicos que no puedan ser resueltos por el futuro CONTRATISTA en Colombia, se escalen al fabricante, para garantizar la solución y el cumplimiento en los tiempos indicados en el numeral ***Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local*** .

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

11.12.1.7 ETB ESPERA que la prestación del servicio de soporte técnico local sea responsabilidad directa del futuro CONTRATISTA. En los casos en los cuales es el fabricante quien presta el servicio, es el futuro CONTRATISTA quien debe realizar el seguimiento a los casos y velar por el cumplimiento en la solución de los mismos cumpliendo con los tiempos establecidos en el numeral **Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local**.

11.13 Tipos de soporte requeridos

11.13.1 Mantenimiento Preventivo en la ciudad de Bogotá.

11.13.1.1 ETB ESPERA el servicio de una visita preventiva al año que garantice el óptimo desempeño de la gestión sobre la plataforma objeto del alcance. Esta visita debe cubrir todos los componentes de la solución.

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

- a) Actividades para el diagnóstico de la plataforma
- b) Fechas
- c) Horas
- d) Recursos asignados para esta labor.

11.13.1.3 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA realice un (1) mantenimiento preventivo en el año, en la atención que ETB designe según programación acordada con los clientes de ETB.

11.13.1.4 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA entregue un informe, después de cada mantenimiento preventivo, del estado de los sistemas cubiertos, indicando como mínimo:

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

11.13.1.5 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA disponga de 5 días hábiles para entregar el citado informe de mantenimiento preventivo después de realizada la visita de mantenimiento preventivo.

11.13.2 Mantenimiento Correctivo en la ciudad de Bogotá.

11.13.2.1 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA realice el diagnóstico, documentación y solución de los incidentes y problemas que se presenten sobre la infraestructura objeto de esta invitación conforme los niveles de servicio descritos en el siguiente numeral **Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local.**

11.13.2.2 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA suministre el detalle de la solución de los casos de soporte abiertos una vez cerrado el caso.

11.13.2.3 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA escale al fabricante, los incidentes que no pueda resolver del servicio de soporte técnico local contratado, en todo caso es el futuro CONTRATISTA el único responsable de brindar la solución definitiva en los tiempos indicados en el numeral **Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local.**

11.13.2.4 ETB ESPERA que su personal técnico realice las aperturas de casos de consultas, fallas o mal funcionamiento directamente con el fabricante cada vez que lo considere conveniente, teniendo en cuenta que el futuro CONTRATISTA debe hacer el seguimiento y control para solucionar las fallas que se presenten sobre la plataforma.

11.14 Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de soporte técnico local

11.14.1 ETB ESPERA definir Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), como el conjunto de indicadores de nivel de servicio establecidos por ETB para medir la calidad mínima y aceptable de los servicios del soporte técnico local prestados durante la vigencia contractual.

11.14.2 ETB ESPERA que el futuro CONTRATISTA garantice el cumplimiento de los Acuerdo de niveles de servicios definidos a continuación.

11.14.3 ETB ESPERA revisar y actualizar en cualquier momento de la vigencia del contrato, la definición de los ANS, así como la inclusión de nuevas métricas o la supresión de otras.

11.14.4 ETB ESPERA revisar y actualizar la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.

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

11.14.6 Clasificación de niveles de criticidad para el mantenimiento correctivo

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

11.14.6.2 ETB ESPERA definir la siguiente clasificación de los casos de soporte técnico local:

- Nivel Alto: aplica los siguientes casos: o Indica una condición o evento en los que la solución no está prestando el servicio para la cual fue adquirido;
o Indica una condición o evento en los que no está funcionando la gestión de la solución que permita conocer el estado de la misma.
- Nivel Intermedio: aplica los siguientes casos: o Indica una condición o evento que afecta las funcionalidades de la plataforma en forma notoria y que debe tomarse una medida correctiva para prevenir una degradación más grave;
o Indica una condición o evento en los que se presenta fallas en la generación de reportes o estadísticas y visualización de logs de la solución.
- Nivel leve: aplica los siguientes casos: o Indica una condición o evento o consultas que se realicen con respecto al sistema o algunas de sus funcionalidades.
o Indica una condición o evento en la que se ve afectada la ejecución de verificación de mensajes y logs de la solución. o Solicitud de modificación de documentación técnica de la solución por ejecución de proceso RMA.

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

11.14.7 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 futuro 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 futuro 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 futuro 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 futuro CONTRATISTA debe entregar a ETB información de trazabilidad del servicio en curso.

11.14.7.1 ETB ESPERA que el futuro 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 al futuro CONTRATISTA.

NIVEL DE ATENCION	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNOSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA	SEGUIMIENTO
ALTO	Hasta 0,5 horas (30 minutos).	Hasta seis (6) horas.	Hasta 15 días	Cada 12 horas
INTERMEDIO	Hasta cuatro (4) horas.	Hasta doce (12) horas	Hasta 20 días	Diario
LEVE	Hasta doce (12) horas.	Hasta 72 horas	Hasta 30 días	Semanal

Tiempos de respuesta y solución

Nota: El tiempo definido en la tabla, corresponde a horario continuo y días calendario

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

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

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

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

PAGO ASOCIADO AL CUMPLIMIENTO DE ANS			
Peso del costo mensual o fracción del servicio	20%	50%	30%
NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNÓSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA
	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio, hasta que se entregue el diagnóstico	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la mitigación o solución temporal	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la solución definitiva
Alto	0-30 minutos: 100%	0-360 minutos: 100%	0 - 15 días: 100%
	31-45 minutos: 90%	361 -420 min: 90%	16 - 28 días: 90%
	46 -60 minutos: 85%	421 - 480 min: 80%	29 - 45 días :80%
	> 60 minutos: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR	> 480 minutos: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR	> 45 días: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR
Intermedio	0:00 - 4:00 horas: 100%	0:00 -12:00 horas: 100%	0 - 20 días: 100%
	4:01 - 4:30 horas: 98%	12:01-14:00 horas: 98%	21 - 25 días: 90%
	4:31 a 6:00 horas : 90%	14:01 a 16:00 horas 90%	26 a 30 días 80%
	6:01 - 8:00 horas: 80%	16:01 a 18:00 horas: 80%	
	>8 horas: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR	> 18 horas: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR	> 30 días: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR
Leve	0:00 - 12:00 horas: 100%	0:00 – 72:00 horas:100%	0-30 días: 100%
	12:01 - 14:00 horas: 98%	72:01 – 96:00 horas: 98 %	31 - 45 días: 90%

14:01 - 20:00 horas: 90%	96:01 a 120 horas: 90%	46 a 50 días: 85%
20:01 a 24 horas: 80%	120:01 a 168 horas: 80%	51 a 60 días: 80%
> 24 horas: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR	> 168 horas: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR	> 60 días: aplican las sanciones aproximadas descritas en el numeral ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR

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

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

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

12.14.7.4 Procedimiento para la ponderación del pago de cumplimiento de ANS

1. Cada ticket debe contar con la siguiente información:
 - Nivel de atención
 - Duración de la fase de diagnóstico inicial
 - Duración de la fase de mitigación
 - Duración de la fase de solución definitiva de la falla
2. Si el nivel de duración de las fases (diagnóstico, mitigación y/o solución definitiva) del ticket no supera el tiempo establecido para el 100% del pago de cada fase, no es necesario aplicar lo descrito en los numerales 3 al 5 de este procedimiento. En este caso, el pago asociado al cumplimiento de ANS corresponderá al 100% del valor mensual o fracción a pagar por el servicio.
3. Si el nivel de duración de alguna de las fases (diagnóstico, mitigación y/o solución definitiva) del ticket supera el tiempo establecido para el 100% del pago de cada fase, se calculará el peso correspondiente al costo mensual o fracción del servicio según la fase y éste resultado se multiplicará por el porcentaje obtenido según la duración del ticket.
4. Para calcular el pago asociado al cumplimiento, por cada ticket (PCT) se debe calcular la diferencia con respecto al valor del servicio mensual o fracción y realizar la sumatoria de las diferencias en cada una de las fases (diagnóstico, mitigación y/o solución definitiva).
5. Para calcular el valor mensual o fracción a pagar por el servicio (VMPS) se procederá así:
 - a) Obtener la diferencia en cada uno de los tickets sobre el costo mensual o fracción del servicio.
 - b) Obtener el sumatorio total de los resultados anteriores.

- c) Sobre el costo mensual o fracción del servicio, aplicar la diferencia del resultado de b, quedando calculado de esta manera el VMPS.

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

Por cada caso de soporte

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

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

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

FDI= Valor Fase Diagnóstico Inicial con cumplimiento 100%

FST= Valor Fase Solución Temporal con cumplimiento 100%

FSD= Valor Fase Solución Definitiva con cumplimiento 100%

%P= Porcentaje de descuento

Suma de las diferencias

$$Dif=FDI'+FST'+FSD'$$

VMPS

$$VMPS=VMPS-Dif$$

VMPS= Valor mensual o fracción a pagar por el servicio

13 EXPERIENCIA DEL FUTURO OFERENTE

13.1 ETB ESPERA que el INTERESADO tenga en cuenta para su cotización que en un posible proceso de contratación se solicitarán los siguientes requerimientos de experiencia al momento de presentar la OFERTA, aclarando que para efecto del estudio de mercado no es necesario que adjunten ningún documento.

13.1 Dos (02) certificaciones de experiencia del futuro OFERENTE que tenga cada una como alcance u objeto, al menos uno de los siguientes servicios, para equipos IPS Trellix-McAfee Network Security Platform:

- a. La prestación del servicio de soporte técnico local (no se acepta suministro o prestación del soporte técnico de fabricante) para soluciones de seguridad que incluyan equipos IPS Trellix-McAfee Network Security Platform.

- b. La prestación del servicio de operación o administración de soluciones de seguridad que incluyan equipos IPS Trellix-McAfee Network Security Platform.

13.2 ETB ESPERA que en cada certificación de experiencia del futuro OFERENTE, el alcance u

objeto de los servicios requeridos sean para soluciones de seguridad que incluya al menos un equipo IPS Trellix-McAfee Network Security Platform con una capacidad igual o superior por equipo de las siguientes variables:

- Un IPS Trellix-McAfee Network Security Platform o dos equipos IPS Trellix-McAfee Network Security Platform en alta disponibilidad (HA):
 - Cada equipo con un throughput máximo de hasta 15Gbps UDP 1512-byte packets por cada equipo (No se acepta la suma del throughput de los equipos o miembros del cluster o arreglo en alta disponibilidad).
 - Cada equipo con una capacidad de hasta 450.000 conexiones por segundo (No se acepta la suma del throughput de los equipos o miembros del cluster o arreglo en alta disponibilidad).

13.3 ETB ESPERA que en el evento de que las certificaciones de experiencia sean de proyectos o contratos ya finalizados al momento de presentar la futura OFERTA, la fecha de finalización no puede ser superior a tres (3) años anteriores a la fecha de la presentación de la OFERTA a ETB por parte del futuro OFERENTE.

13.4 ETB ESPERA que en caso de que el proyecto o contrato de las certificaciones de experiencia hayan sido ejecutadas bajo la figura de consorcios o uniones temporales, las certificaciones que presente a nombre del futuro OFERENTE o fabricante, expedidas por el cliente respectivo, deben incluir los porcentajes de participación y las actividades bajo su responsabilidad dentro de las experiencias certificadas. Esto con el fin de evaluar con el mismo porcentaje. Cada experiencia será tomada en cuenta conforme al porcentaje de participación respectiva en la forma asociativa. Las certificaciones aportadas para alcanzar el 100% de evaluación no deben ser de un mismo cliente. Para el caso de experiencias presentadas de ETB, cada una debe corresponder a un contrato diferente.

13.5 ETB ESPERA que las certificaciones de experiencia estén firmadas por los clientes que adquirieron el servicio, a nombre del futuro OFERENTE. Las certificaciones firmadas por el cliente deben contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre del cliente.
- Descripción del objeto o alcance del proyecto/contrato/servicio.
- Fecha de inicio.
- Información de contacto del cliente.
- Descripción de los componentes de la solución, incluyendo la referencia o modelo de los equipos.

- 13.6 ETB ESPERA que si la referencia a certificar es con ETB, el futuro OFERENTE debe suministrar el número del contrato.
- 13.7 ETB ESPERA que las dos (02) certificaciones de experiencia presentadas por el futuro OFERENTE no sean de un mismo cliente. Para el caso de experiencias presentadas de ETB, cada una debe corresponder a un contrato diferente.
- 13.8 ETB ESPERA que cada certificación de experiencia del futuro OFERENTE no sea para uso interno, ni para uso de alguna empresa perteneciente a su grupo empresarial.
- 13.9 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 futura OFERTA se descarta.
- 13.10 ETB ESPERA que el futuro OFERENTE presente junto con la futura OFERTA una (01) certificación del fabricante Trellix-McAfee donde lo autoriza y acredita para prestar el servicio que propone, emitida con fecha no superior a 30 días a la fecha de presentación de la futura OFERTA. Que lo autoriza y acredita prestar al menos uno de los siguientes servicios:
- Distribución, comercialización o venta.
 - Canal o distribuidor de soluciones Trellix-McAfee, en los dos niveles más altos de clasificación Momentum y Collaborative.
 - Proveer soporte técnico o servicios de ingeniería.