



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

ESTUDIO DE MERCADO N° WS1231190468

OBJETO

SERVICIOS PROFESIONALES DEL PROCESO PARA LA VINCULACIÓN DE CLIENTES NUEVOS Y MANTENIMIENTO DE CLIENTES EXISTENTES (PERSONA NATURAL Y PERSONA JURÍDICA); GARANTIZANDO LA AUTENTICIDAD Y VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CADA PROSPECTO Y CADA CLIENTE DE ETB.

BOGOTÁ D.C.

AGOSTO DE 2024

07-07.7-F-025-v.5

V"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

13/06/2023

Pág. 1



1. INTRODUCCIÓN

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 podrá desprender un proceso 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 ya citado en el presente documento.

2. ADVERTENCIA

El presente requerimiento de cotización no constituye una oferta mercantil para ninguna de las partes y no genera obligación comercial en la etapa precontractual o contractual en cualquiera de sus instancias; adicionalmente, en desarrollo de la lealtad y ética comercial, solicitamos y nos comprometemos a que la información entregada por nosotros y suministrada por cada uno de los interesados se mantenga en estricta confidencialidad.

3. OBJETIVO GENERAL

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, está interesada en consultar en el mercado los interesados con experiencia en la prestación de servicios profesionales del proceso para vinculación de clientes nuevos y mantenimiento de clientes existentes de persona natural y persona jurídica, garantizando la autenticidad y veracidad de la información de

cada prospecto y cada cliente de ETB, mediante una herramienta tecnológica que los surta, así como los respectivos servicios de ingeniería que se requieran para la integración de la solución con la que se prestara dicho servicio, al igual que, su puesta en funcionamiento, capacitación, soporte y mantenimiento de la herramienta.

En caso tal que el Interesado no cumpla con alguna de las condiciones expresadas en el alcance, se solicita que los interesados indiquen claramente en su propuesta, cuáles son las condiciones propias en las que está en capacidad de ofertar sus servicios a ETB acorde a los requerimientos estipulados en el presente documento.

4. ANTECEDENTES

ETB actualmente cuenta con las siguientes actividades en los servicios objeto del presente estudio de mercado:

- a. Validación de identidad, suministrando estado de los documentos consultados.
- b. Validación y aseguramiento del cliente solicitante a través de una serie de preguntas aleatorias acorde a los tipos de formularios avalados por ETB.
- c. Validación OTP, servicio en línea que permitirá a través de un código OTP (One Time Password) la validación y segmentación de clientes.
- d. Score de aprobación con variables internas y externas de acuerdo con el comportamiento del cliente y aplicación de políticas duras.
- e. Score propio sociodemográfico para aprobación de clientes naturales y jurídicos.
- f. Validación, análisis, aprobación y asignación de cupos para personas jurídicas.
- g. Análisis, seguimiento y calibración periódica de los modelos de validación y aprobación.
- h. Procesos Especiales, proceso que enfoque la gestión de cobranza, mercadeo, riesgo, fidelización o estrategia que se requiera enfocada en clientes existentes o nuevos.
- i. Consulta y reporte de información a Central de Riesgo.

Los servicios se consultan en línea a través de web service y/o API integrados a los CRM de ETB para el servicio móvil y fija y en herramientas alternas de consulta como URL e IVR que además incluyen Móviles Prepago.

Es importante tener en cuenta que la integración de la información y el proceso de entrega de los datos deben cumplir las especificaciones de los sistemas de ETB y estos se deben ajustar a los cambios que se requieran a nivel tecnológico por parte de ETB como actualizaciones e integraciones de herramientas como: web service, API o particularidades en los flujos de información requeridos por el contratante y estos no deben generar costos adicionales.

Los servicios son utilizados por la Gerencia de Facturación Cartera y Gestión del Churn, Experiencia al Cliente, Comercial, Mercadeo, proveedores externos y demás áreas autorizadas para comercializar e incluir novedades de productos y servicios prestados por ETB.

5. DESCRIPCION TECNICA DE LOS SERVICIOS A COTIZAR

En este punto se describe de manera resumida, la forma en que se realiza la operación de actualmente por ETB.

5.1 Confirmación de Identidad (para servicios Fijos y Móviles – LTE):

Corresponde al servicio veraz y confiable, que permita establecer la veracidad de la identidad del cliente para prevenir la suplantación del prospecto del cliente o cliente existente, a través de una serie de preguntas construidas con información del oferente a nivel crédito, demográfica y demás aspectos que permitan confirmar la identidad del cliente, bajo las políticas y lineamientos de ETB así mismo, debe permitir confirmar en línea si el número de identificación, fecha de expedición y apellido o razón social, son válidos y coinciden con las fuentes de información de suscriptores o fuentes oficiales (como Registraduría Nacional, Policía Nacional, DIAN entre otras, o las que se consideren de alta fidelidad y necesarias para el servicio). Adicionalmente, ETB desea que se suministren datos generales como: fecha y ciudad de expedición del documento, estado del documento y rango de edad.

5.2 Validación de Identidad OTP (para servicios Fijos y Móviles – LTE):

Corresponde al servicio en línea que permitirá a través de un código OTP (One Time Password), integrando las herramientas de validación, segmentación de clientes y la definición de perfiles de riesgo y suplantación o a través de una serie de preguntas construidas con información del oferente a nivel crédito, demográfica y demás aspectos que permitan confirmar la identidad de una persona natural o jurídica, bajo las políticas y lineamientos de ETB. Es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB en el momento de diligenciamiento de la oferta comercial, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service o API adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.

5.3 Confirmación del documento de Identidad (para servicios Fijos y Móviles – LTE):

Corresponde al servicio veraz y confiable, que permita establecer la veracidad del documento de identidad del cliente para prevenir la suplantación del prospecto del cliente o cliente existente, debe permitir confirmar en línea si el número de identificación, fecha de expedición y apellido o razón social, son válidos y coinciden con las fuentes de información de suscriptores o fuentes oficiales (como Registraduría Nacional, Policía Nacional, DIAN entre otras, o las que se consideren de alta fidelidad y necesarias para el servicio). Adicionalmente, ETB desea que se suministren datos generales como: fecha y ciudad de expedición del documento, estado del documento y rango de edad.

5.4 Modelos de Riesgo a la Medida (Score) (para servicios Fijos y Móviles – LTE) - PERSONA NATURAL:

Corresponde a la definición, análisis, correlación, aseguramiento, seguimiento y calibración de los modelos estadísticos, de consulta en línea, especializado en Telecomunicaciones y microcrédito con aplicación en todo el ciclo de crédito, tanto para la venta de servicios o cualquier producto o servicio que ETB disponga, que a través de un Score determine la probabilidad que un cliente, persona natural, alcance una mora de 90 días (Default) en los siguientes 12 meses a ser calificado para ETB con el fin de realizar una correcta y adecuada calificación que permita el adecuado perfilamiento de riesgo de los clientes actuales o potenciales clientes. Lo anterior, incluyendo información sociodemográfica, económica, financiera, comercial que ETB y/o el proveedor consideren, para ser implementados en el motor de decisión del proveedor de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos por ETB tanto para persona natural.

5.5 Motor de decisión:

Un motor de decisión que brinde autonomía, flexibilidad, precisión y agilidad en la administración de políticas de crédito y reglas de negocio para el manejo de múltiples estrategias; el motor debe contemplar la realización de manera independiente de cada uno de los módulos que lo componen, garantizando el proceso de validación de identidad (documento y cliente) y Score, el contratista deberá tener en cuenta las directrices y la información suministrada por el Contratante para su inclusión o utilización

5.6 Procesos Especiales:

Proceso batch que permita obtener una mayor información de contacto de nuestros clientes y el objetivo que ETB especifique en cada proceso requerido.

5.7 Reporte y Consulta de Información:

Corresponde al servicio en el que se reporta bajo todos los parámetros definidos por la Ley el comportamiento positivo y negativo de los clientes de ETB. De igual manera poder consultar toda la información contenida en las bases de datos de la central de cada uno de los clientes bajo todos los parámetros estipulados por la Ley.

6. CANTIDADES ESTIMADAS

Actualmente ETB tiene en promedio 800.000 cuentas facturando, que equivalen en promedio a aproximadamente 680.000 clientes, ingresan aproximadamente 22.000 clientes nuevos en promedio al mes y presenta **2.600.000** cuentas en retiro por falta de pago con gestión de recuperación en agencias de cobranza.

En promedio, mensualmente se suspenden **90.000** cuentas, se retiran por falta de pago **5.000** cuentas, ingresan **720.000** pagos, se suministra base detallada de productos activos por cuenta de **18.000.000** registros y una base demográfica de **9.500.000** registros.

Lo anterior es únicamente con fines informativos para que el Interesado dimensione la capacidad tecnológica para el manejo de registros y la conformación de las bases de datos requeridas y presente la cotización respectiva.

A continuación, se detalla la información que corresponden a la base fuente para todo análisis, calificación, definición, segmentación, seguimientos, informes y demás trámites y labores que lo requieran. Esta información puede ser complementada con datos relevantes que puedan apoyar la gestión y es suministrada mensualmente y/o por cortes de generación acordes a su proceso origen:

6.1 DATOS BÁSICOS DEL CLIENTE:

- **Teléfono.** o número de conexión
- **Nombre del cliente** Nombres y apellidos del cliente
- **Identificación.** número de identificación del documento del cliente
- **Tipo de identificación** tipo de documento del cliente (C.C, C.E, NIT)
- **Dirección** del predio donde están instalados los servicios
- **Estrato.** Estrato donde está ubicado el predio

07-07.7-F-025-v.5

13/06/2023

V"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

Pág. 5



- **Dirección de reparto.** Dirección reportada para entrega de la factura
- **Correo Electrónico:** Correo reportado para envío de la factura
- **Otro teléfono de contacto.** Si existe un teléfono fijo o celular diferente al número de conexión

6.2 INFORMACIÓN DE PRODUCTOS:

- **Número Cuenta Revchain.** Número de identificación de la cuenta de facturación
- **Fecha de solicitud:** Creación de la solicitud
- **Fecha de instalación.** Fecha de instalación de los diferentes servicios
- **Código del servicio.** Código de identificación del servicio
- **Tipo de servicio.** Descripción del servicio
- **Servicios suplementarios** Código y descripción de los servicios suplementarios.
- **Categoría** Código y descripción de las categorías.
- **Estado del Servicio** (activo, suspendido por pago, retiro, RFP, SC, RC, SE)
- **Planes** asociados al producto
- **Actividad Económica** del lugar de instalación
- **Uso económico.** Del servicio (Residencial, Comercial)
- **Segmento.** De acuerdo con las clasificaciones de ETB.

Un mismo cliente puede presentar varias cuentas y servicios acorde al proceso de aprobación e ingreso a la compañía.

6.3 INFORMACIÓN DE SUSPENSIONES Y RECONEXIONES:

- Cuenta de facturación
- Tramite (suspensión, reconexión, retiro por falta de pago)
- Fecha de solicitud del trámite

6.4 INFORMACIÓN DE RECLAMOS:

Reclamos registrados respecto al mes anterior

- Teléfono
- Tipo de reclamo
- Valor del reclamo
- Solución del reclamo
- Estado del reclamo

6.5 INFORMACIÓN SOBRE RECAUDO:

- Cuenta de facturación
- Valor para pagar
- Valor Pagado
- Fecha y hora de Pago
- Entidad recaudadora

7. OPERACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la validación de identidad del cliente y ante un eventual proceso de contrataciones deseable para ETB que el interesado tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el futuro contratista disponga para la prestación del servicio de todos los modelos matemáticos y estadísticos que aseguren que el cliente sea confirmado correctamente.
- b. ETB desea que el futuro contratista presente 15 días antes de su implementación la metodología con la que se realiza la confirmación del cliente, que tipo de modelos estadísticos y/o matemáticos se utilizan y qué tipo de preguntas y variables se aplican con el fin de garantizar la veracidad del cliente.
- c. ETB desea que la(s) base(s) fuente(s) de la información, pueda(n) ser consultada(s) en línea vía web service y API a través de la integración con los CRM de ETB, contemplando toda la arquitectura de este y todos los medios de seguridad requeridos por los sistemas de ETB.
- d. ETB desea que el futuro contratista proporcione un informe de las consultas generadas y el estado de cada una de las validaciones por registro con la información relevante de cada uno, con el fin de conocer los volúmenes de solicitantes en un periodo, el estado de los documentos de dichas solicitudes y poder realizar el seguimiento interno que corresponda.
Es necesario que el reporte se genere bajo una periodicidad determinada según se requiera o defina por parte de ETB (diario, semanal, quincenal y/o mensual) y se mantenga disponible para validación y consulta sin restricción de tiempo. ETB podrá cambiar o aumentar las variables y formatos de presentación del informe de acuerdo con las necesidades de la operación y el comportamiento del servicio. Estos cambios serán efectivos en el menor tiempo posible y en común acuerdo entre las partes.
- e. ETB desea que el servicio sea contemplado por consulta realizada para efectos del estudio de mercado, independiente si el mismo se realiza en batch o en línea.
- f. ETB desea que el futuro contratista aporte todo su conocimiento y retroalimente de las buenas prácticas en el manejo de información, confirmación del cliente en línea y la mejora de los modelos y formularios a utilizar para el proceso en pro de la mejora del servicio prestado.
- g. ETB desea que el futuro contratista realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con la confirmación del cliente en línea, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y mejora en los resultados. ETB podrá solicitar seguimiento y en el momento que se requiera y la respuesta de este no debe superar un plazo de un día hábil.
- h. ETB desea que el futuro contratista garantice el 100% de la efectividad de la consulta, esto quiere decir que la metodología utilizada para hacer estas confirmaciones sea lo suficientemente robusta para evitar el ingreso de clientes no confirmados o de clientes fraudulentos. Esta información debe venir de una base de datos confiable y segura para la identificación de identidad del cliente.

8. Confirmación del documento de identidad (para servicios Fijos y Móviles – LTE):

Corresponde al servicio veraz y confiable, que permita establecer la veracidad del documento de identidad del cliente para prevenir la suplantación del prospecto del cliente o cliente existente, debe permitir confirmar en línea si el número de identificación, fecha de expedición y apellido o razón social, son válidos y coinciden con las fuentes de información de suscriptores o fuentes oficiales (como Registraduría Nacional, Policía Nacional, DIAN entre otras, o las que se consideren de alta fidelidad y necesarias para el servicio). Adicionalmente, ETB desea que se suministren datos generales como: fecha y ciudad de expedición del documento, estado del documento y rango de edad.

Para la confirmación del número de identidad del cliente, es necesario que el oferente tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que la(s) base(s) fuente(s) de la información, pueda(n) ser consultada(s) en línea vía web service y API a través de la integración con los CRM de ETB, contemplando toda la arquitectura de este y todos los medios de seguridad requeridos por los sistemas de ETB.
- b. ETB desea que el futuro contratista proporcione un informe de las consultas generadas y el estado de cada una de las validaciones por registro con la información relevante de cada uno, con el fin de conocer los volúmenes de solicitantes en un periodo, el estado de los documentos de dichas solicitudes y poder realizar el seguimiento interno que corresponda.

Es necesario que el reporte se genere bajo una periodicidad determinada según se requiera o defina por parte de ETB (diario, semanal, quincenal y/o mensual) y se mantenga disponible para validación y consulta sin restricción de tiempo. ETB podrá cambiar o aumentar las variables y formatos de presentación del informe de acuerdo con las necesidades de la operación y el comportamiento del servicio. Estos cambios serán efectivos en el menor tiempo posible y en común acuerdo entre las partes.

- c. ETB desea que el servicio sea contemplado por consulta realizada para efectos del estudio de mercado, independiente si el mismo se realiza en batch o en línea.
- d. ETB desea que el futuro contratista del servicio disponga de consultas en batch de las bases de datos que hagan parte de campañas especiales de ETB o de necesidades que se tengan de consultar poblaciones masivas.
- e. ETB desea que el futuro contratista realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con la confirmación del cliente en línea, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y mejora en los resultados. ETB podrá solicitar seguimiento y en el momento que se requiera y la respuesta de este no debe superar un plazo de un día hábil.
- f. ETB desea que el futuro contratista garantice el 100% de la efectividad de la consulta, esto quiere decir que la metodología utilizada para hacer estas confirmaciones sea lo suficientemente robusta para evitar el ingreso de clientes no confirmados o de clientes fraudulentos. Esta información debe venir de una base de datos confiable y segura para la identificación de identidad del cliente.
- g. ETB desea que, para la prestación del servicio, el futuro contratista cuente con la información necesaria en sus bases de datos a partir de fuentes oficiales (como Registraduría Nacional, Policía Nacional, DIAN, entre otras, o las que se consideren de alta fidelidad y necesarias para

el servicio) que soporte la validación y confirmación del resultado en línea de la identificación de los clientes que se encuentren en proceso de efectuar tramites de productos, servicios o los que requiera ETB, tanto para persona natural como para jurídica.

- h. ETB desea que de la base de datos del futuro contratista devuelvan variables de los datos generales del solicitante. Estas hacen referencia a:
 - o Estado Vigencia.
 - o Estado actual del documento antes los entes Gubernamentales.
 - o Rango de edad del solicitante o antigüedad de constitución de la persona jurídica
- i. ETB desea que el futuro contratista certifique a qué base de datos activa tiene acceso para identificar la información, periodicidad de actualización, cantidad de registros que tiene la base y en los casos que aplique la fecha de finalización del contrato con el proveedor de la base, de igual manera que las bases donde se realicen las consultas se encuentren activas, disponibles y veraces. ETB requiere que esta certificación sea firmada por el representante legal de la compañía del oferente.
- j. ETB desea que se mantenga actualizada la base de consulta a las respectivas fuentes como Registraduría Nacional, Policía nacional, DIAN, entre otras, o las que se consideren de alta fidelidad y que aplique durante la ejecución del contrato.
- k. ETB desea que el futuro contratista aporte todo su conocimiento y retroalimente de las buenas prácticas en el manejo de información, confirmación de identidades de las solicitudes realizadas y la toma de decisión de la acción a realizar de acuerdo con los datos retornados por el servicio.

Este servicio se debe integrar a los CRM de ETB en el momento de diligenciamiento de la oferta comercial, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service o API adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.

Es necesario contar con herramienta(s) y/o conexiones (URL) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas en caso de contingencia o indisponibilidad del CRM de ETB.

Al momento de validar la identidad del cliente y realizar la validación en centrales de riesgo, si el cliente no se encuentra registrado, el proveedor debe contar con un canal para poder realizar el escalamiento con los soportes correspondientes Fotocopia de la cédula y Cámara de Comercio (según aplique) y que desde ETB se pueda continuar con el trámite que se requiera.

8.1 Validación de Identidad OTP (para servicios *Fijos y Móviles – LTE*):

Corresponde al servicio en línea que permitirá a través de un código OTP (One Time Password), integrando las herramientas de validación, segmentación de clientes y la definición de perfiles de riesgo y suplantación o a través de una serie de preguntas construidas con información del oferente a nivel crédito, demográfica y demás aspectos que permitan confirmar la identidad de una persona natural o jurídica, bajo las políticas y lineamientos de ETB. Es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB en el momento de diligenciamiento de la oferta comercial, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service o API adaptado a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.

Es necesario contar con herramienta(s) y/o conexiones (URL) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas en caso de contingencia o indisponibilidad del CRM de ETB.

8.2 Modelos de Riesgo a la Medida (Score) (para servicios Fijos y Móviles – LTE):

Corresponde a la definición, análisis, correlación, aseguramiento, seguimiento y calibración de los modelos estadísticos, de consulta en línea, especializado en Telecomunicaciones y microcrédito con aplicación en todo el ciclo de crédito, tanto para la venta de servicios o cualquier producto o servicio que ETB disponga, que a través de un Score determine la probabilidad que un cliente, persona natural y/o jurídica, alcance una mora de 90 días (Default) en los siguientes 12 meses a ser calificado para ETB con el fin de realizar una correcta y adecuada calificación que permita el adecuado perfilamiento de riesgo de los clientes actuales o potenciales clientes. Lo anterior, incluyendo información sociodemográfica, económica, financiera, comercial que ETB y/o el proveedor consideren, para ser implementados en el motor de decisión del futuro contratista de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos por ETB tanto para persona natural como para persona jurídica.

Para lo anterior, es necesario que el interesado tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el futuro contratista implemente en sus sistemas los distintos modelos (para persona natural y persona jurídica) definidos por ETB o los que haga sus veces para obtener el puntaje del cliente de acuerdo con la scorecard de variables determinadas.
- b. ETB desea que el futuro contratista implemente de acuerdo con el score del cliente (persona natural o persona jurídica) niveles de riesgo que permitan establecer un rango de valor o cupo (plan) a asignar al cliente solicitante.
- c. ETB desea que el score cuente con las pruebas de bondad estadísticas mínimas (GINI y KS) que soporten el correcto desempeño del modelo en cuanto al pronóstico del cliente o potencial cliente.
- d. ETB desea que este servicio aplique de manera independiente para cada producto o servicio que ETB considere (Fija, Móvil, Pymes, Empresas, etc). ETB se reserva el cambiar la población que se requiera consultar en la calificación de riesgo e historial de comportamiento de acuerdo con las estrategias que se planteen y la dinámica del mercado.
- e. ETB desea contar la suficiente discriminación, análisis y correlación de datos para poder establecer adecuadamente el rango de rechazo y los distintos niveles de aprobación, con el fin de disminuir y mitigar el riesgo de pérdida, default y nunca pago.
- f. ETB desea que se contemple para el segmento comercial (Pymes, Negocios, Empresas), servicios destinados a la validación de comportamiento de crédito de persona jurídica, alertas empresariales, score con variables propias del segmento, información de Cámara y Comercio, de la Dian y demás entes que se considere necesario para la correcta definición y respuesta al proceso.
- g. ETB desea que el(los) modelo(s), pueda(n) ser consultado(s) en línea vía web service o mediante API a través de la integración con los CRM de ETB, contemplando toda la arquitectura de este y todos los medios de seguridad requeridos por los sistemas de ETB.

- h. ETB desea que el futuro contratista del servicio disponga de consultas en batch de las bases de datos que hagan parte de campañas especiales de ETB o de necesidades que se tengan de consultar poblaciones masivas.
- i. ETB desea periódicamente (mínimo cada seis meses), que el proveedor desarrolle un conjunto de análisis que permitan un seguimiento a los modelos con el fin de analizar la distribución y eficiencia de estos, para garantizar un correcto funcionamiento. ETB decidirá tiempos de validación de los modelos dependiendo de los resultados obtenidos en periodos determinados y soportados en pruebas de bondad del modelo las cuales deben ser óptimas para su desempeño.
- j. ETB desea que el futuro contratista calibre los modelos, mínimo cada seis meses y/o acorde a los requerimientos y tiempos de ETB, y acompañe el proceso de redefinición de estrategias cuando sea conveniente. La actividad de calibración se soporta con la oportunidad de mejora del resultado de las pruebas de bondad y no debe contemplar costo adicional.
- k. ETB desea que el futuro contratista revise las políticas y flujo de aprobación generando las respectivas recomendaciones encaminadas a la prevención de riesgo de cartera y riesgo de fraude.
- i. ETB desea que el servicio opere en línea a través de un web service o API integrados con los CRM de ETB y contar con herramientas alternas que permitan consultas en batch o a través de una web (uno a uno o por lotes para procesos masivos) según se defina por parte de ETB, y contando con las siguientes funcionalidades:
 - i. Integración del score al motor de decisión.
 - ii. Permitir parametrizar variables de ETB en el momento que se quieran integrar al motor de decisión.
 - iii. Parametrización de árboles de decisión.
 - iv. Parametrización del flujo de negocio.
 - v. Parametrización de políticas propias de ETB.
 - vi. Parametrización de estrategias.
 - vii. Parametrización de reglas de negocio.
- j. ETB desea que el servicio genere un resumen completo de la historia de crédito identificando el perfil general, tendencia de endeudamiento, saldos de deuda histórica, moras máximas y endeudamiento actual por sectores, tipos de cartera, estado de obligación, calificación y calidad del registro consultado. La información debe aplicar tanto para solicitudes vigentes, abiertas, cerradas o canceladas.
- k. ETB desea que el servicio:
 - i. Contemple análisis de vectores de comportamiento de las obligaciones vigentes y cerradas, identificando moras máximas por sector.
 - ii. Contemple verificación de alertas creadas directamente por el registro consultado, alertas de endeudamiento, moras y cambios recientes en la ubicación.
 - iii. Proporcione el suficiente conocimiento histórico del endeudamiento: tendencia y porcentajes de deuda por tipos de cartera.
 - iv. Esté en capacidad de reportar la evolución de la deuda por sectores y por tipos de cartera en los últimos 2 años.

- v. Permita la identificación de alturas de mora y períodos de tiempo de su ocurrencia.
 - vi. Permita visualizar el historial de consultas por sector.
- I. ETB desea que el futuro contratista genere periódicamente (mínimo cada seis meses o según se defina por parte de ETB) backtesting al modelo estadístico implementado por producto, con el fin de analizar y ajustar las variables y procesos en pro la eficiencia y eficacia del servicio prestado.
- m. ETB desea que el futuro contratista realice procesos de seguimiento en todos los aspectos relacionados con los modelos propios de ETB, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y resultados, diseño y recomendaciones de políticas.

Es necesario integrar el proceso a los CRM de ETB con el fin de enviar y recibir la información del cliente que se requiere, e igualmente suministrar la calificación del cliente en línea, cuyo proceso debe ser en línea a través de un web service o API adaptados a la estructura de ETB y contar con disponibilidad de ambientes de desarrollo, pruebas y productivo a través de VPN.

Es necesario contar con herramienta(s) y/o conexiones (URL) alterna(s) que permita realizar las validaciones requeridas en caso de contingencia o indisponibilidad del CRM de ETB.

8.3 Motor de decisión:

ETB desea que el futuro contratista cuente con un motor de decisión que brinde autonomía, flexibilidad, precisión y agilidad en la administración de políticas de crédito y reglas de negocio para el manejo de múltiples estrategias; el motor debe contemplar la realización de manera independiente de cada uno de los módulos que lo componen, garantizando el proceso de validación de identidad (documento y cliente) y Score, el contratista deberá tener en cuenta las directrices y la información suministrada por el Contratante para su inclusión o utilización, el cual debe contar con las siguientes funcionalidades:

Funcionalidad	Descripción
Scores	Modelos estadísticos genéricos usados para predecir un comportamiento o estado probable.
Características	Cálculos basados en la historia de crédito
Variables propias	Variables que contienen información del cliente que están en la solicitud de servicio o bases de datos propias.
Campañas	Base de datos que contienen información del cliente como cupo asignado, decisión, número de productos, entre otros, que debe ser consultada para aplicar a campañas comerciales dirigidas o por proceso de precalificación que permitan aprobación o rechazo automático, primando sobre la aplicación e Score.

Árbol de decisión	Representación gráfica de un conjunto de reglas que permita, crear y mantener reglas de negocio.
Ruleflow	Representación gráfica de un proceso de negocio.
Funciones	Crear variables intermedias o de salida.
Publicación de estrategias	Publicación autónoma de estrategias.
Simulaciones	Ambiente para obtener un resultado aproximado de la estrategia en ambiente de producción.
Champion – Challenger	Contar con la opción de ‘retar’ una estrategia en ambiente de producción sin afectar los procesos productivos.
Aprobación de estrategias	Creación de un usuario con perfil superior, que permita revisar y aprobar o rechazar una estrategia o cualquier modulo del proceso (validación de documento de identificación, validación de Identidad, Score.)
Consulta de estrategias	Realizar consultas de las estrategias (uso de la estrategia) en cualquier canal disponible para este efecto.
Tabla de decisión	Permite definir y mantener un gran número de reglas en forma tabular
Score models	Permite la parametrización matemática de un modelo para predecir algún tipo de comportamiento; entre ellos: Clientes nunca Pago. Migración de clientes Prepago – Pospago. Campañas Winback.

8.4 Procesos Especiales:

ETB desea que el futuro contratista cuente con un proceso que enfoque la gestión de cobranza, mercadeo, riesgo, fidelización o estrategia que se requiera enfocada en clientes existentes o nuevos que permitan obtener una mayor probabilidad de contacto y recuperación de cartera o calificación de riesgo o campañas de upgrade, winback entre otras, disminuyendo la causal de ilocalizados y/o no contacto, impago, rechazos, baja voluntaria, de cartera o el objetivo que se especifique en cada proceso requerido.

8.5 Reporte y Consulta de Información:

Corresponde al servicio en el que se reporta bajo todos los parámetros definidos por la Ley el comportamiento positivo y negativo de los clientes de ETB. De igual manera poder consultar toda la información contenida en las bases de datos de la central de cada uno de los clientes bajo todos los parámetros estipulados por la Ley.

Para lo anterior, es necesario que el futuro contratista e tenga en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

- a. ETB desea que el futuro contratista cuente con el servicio de reporte del estado de cartera de cada uno de los clientes de ETB y se deje un histórico de acuerdo con lo que estipula la Legislación Colombiana y normas vigentes.
- b. ETB desea que el servicio permita la actualización periódica (mensual) del estado de cartera de los clientes, así como los que periódicamente (semanal) realizan la normalización de saldos y requieren la respectiva actualización de novedades y reportes de acuerdo con lo que estipula la Legislación Colombiana.
- c. ETB desea que el futuro contratista cuente con una herramienta vía web para la atención de reclamos del ciudadano en donde pueda registrar las inconformidades respecto a los reportes realizados por ETB y que la herramienta permita a ETB conocer del reclamo generado por el ciudadano. ¿?
- d. ETB desea que el futuro contratista cuente con una herramienta vía web donde las personas autorizadas por ETB puedan realizar ajustes o actualizaciones en línea sobre los clientes reportados por ETB, e igualmente permita generar reportes estadísticos en línea acordes a los registros reportados por ETB.
- e. ETB desea la consultoría del futuro contratista para establecer las mejores prácticas para el reporte de clientes y sus estados de cartera de acuerdo con los parámetros dictados por la Legislación Colombiana.
- f. ETB desea que los tiempos de actualización de las bases se realicen bajo los parámetros dictados por la Legislación Colombiana de acuerdo con la información que esté reportando ETB.
- g. ETB desea que la validación, análisis, atención y respuesta de reclamos se realice en el tiempo estipulado por la Ley Colombiana y las normas vigentes.
- h. ETB desea que el servicio tenga disponibilidad de consultas de la información reportada tanto en línea como en batch de acuerdo con lo estipulado por la Legislación Colombiana y las normas vigentes. De igual manera contar con la integración del servicio con los CRM de ETB para la ejecución de consultas en los respectivos procesos.
- i. ETB desea que el futuro contratista realice seguimiento en todos los aspectos relacionados con los procesos de reportes y consultas, sobre lo cual se espera corrección de errores encontrados, recomendaciones de las mejores prácticas y mejora en los resultados. ETB podrá solicitar seguimiento en el momento que se requiera y la respuesta de este no debe superar un plazo de un día hábil a partir de la solicitud que curse ETB.

Es deseable para ETB que los servicios descritos en este numeral no tengan costo adicional

9. ADAPTACIÓN A LA ESTRUCTURA DE ETB, SOPORTE Y CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS EN PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Importante que el futuro contratista, tenga presente la transición con la que se debe contar, de un mes aproximadamente para adaptar los servicios a prestar, los sistemas de información, web service, API y demás que se requieran, a la estructura con la que cuenta actualmente ETB en los diferentes ambientes y sistemas de información. Lo anterior efectuando las pruebas y demás procesos que certifiquen garantía y un correcto funcionamiento para posterior paso a producción de los servicios a prestar. Este periodo de transición no implica costos para ETB.

En la prestación del servicio, ETB desea que el futuro contratista cuente con el soporte o mesa de ayuda con sus respectivos niveles de escalamiento en los horarios que designe ETB, con el fin de garantizar la continuidad y correcta prestación del servicio. Los casos o inconsistencias escaladas ETB desea que exista un mínimo de tiempo para la solución de estos, tiempo que será acordado entre las partes.

Los canales de atención deben ser:

- WhatsApp
- Correo Electrónico
- Línea Telefónica
- Herramienta para escalar incidencias.

Durante cada periodo definido como mes de servicio, ETB desea que se garantice como mínimo el 99% de disponibilidad de las herramientas sobre el tiempo definido por ETB para el uso del servicio, asegurando eficiencia, eficacia, oportunidad, seguridad y demás aspectos necesarios para contar con un servicio continuo y sin intermitencias o caídas. En caso de presentarse degradación, intermitencia y/o caídas del servicio, es necesario contar con planes / procesos alternos que aseguren el funcionamiento bajo las condiciones del proceso normal.

10. CAPACIDAD TÉCNICA DEL INTERESADO

10.1 EXPERIENCIA

EL INTERESADO deberá suministrar referencias de contratos y/o soporte de proyectos con los equipos aquí descritos que acrediten experiencia en la prestación del servicio relacionada con el objeto y demás componentes descritos en presente documento, donde la experiencia mencionada acredite y certifique 3 años en la prestación del servicio con 2 empresas de telecomunicaciones, y con 5 años en la prestación del servicio en empresas de cualquier sector diferente al de telecomunicaciones. Para ello es necesario informar:

- a. Nombre de la operadora o cliente e información de contacto.
- b. Perfil de la operadora (sector de la economía, tamaño, segmentos de cliente atendidos por los sistemas / servicios).
- c. Solución suministrada y tiempo de uso en el cliente.
- d. Tamaño del proyecto (p.e.: Cantidad de clientes/licencias).

Se solicita que el interesado diligencie el Anexo – Resumen certificaciones de experiencia.

10.2 CASOS DE ÉXITO

Para ETB es importante conocer cómo se prestan los servicios en el mercado por lo que puede enviar una presentación detallada sobre los mismos, la forma de trabajo propuesta, las formas de monitoreo, servicios de valor agregado (no incluidos en la solicitud y que son complemento al servicio).

10.3 INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO DE TRABAJO

ETB desea que el futuro contratista cuente durante la prestación del servicio con un equipo Profesional, Técnico y Administrativo que apoye, controle, gestione y asegure el adecuado funcionamiento técnico, administrativo y operacional del servicio a prestar.

Dentro del equipo de trabajo, ETB desea que para la gestión del proyecto el proveedor cuente con un Gerente de Proyecto el cual pueda certificar experiencia y conocimiento en el desarrollo de proyectos relacionados con el objeto de esta invitación en empresas de cualquier sector como mínimo 5 años y en empresas de telecomunicaciones un mínimo 3 años.

ETB desea que el Gerente de Proyecto vele por la prestación integral del servicio en los términos y condiciones descritos en la presente invitación.

10.4 CAPACIDAD DE OPERACIÓN EN COLOMBIA.

EL INTERESADO deberá suministrar información sobre su infraestructura operacional en Colombia para implementación y soporte, incluyendo:

- a. Dirección de las oficinas en Colombia.
- b. Número total de empleados con experiencia técnica en los equipos ofrecidos, indicando como certifica la experiencia.

10.5 INFRAESTRUCTURA

El futuro contratista debe contar con una infraestructura de servidores, que garantice la conectividad con las aplicaciones de ETB a través de diferentes canales como Web Services, URL y API.

11. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar de ejecución de los Servicios administrativos y de soporte se realizará en la ciudad de Bogotá, D.C., la cobertura de consulta en línea debe ser a nivel nacional.

12. HORARIOS DE SUMINISTRO DEL SERVICIO

Este Servicio será suministrado los 7 días x 24 Horas los 365 días del año.

13. HORAS DE DESARROLLO:

El futuro contratista debe contar con 10 horas de desarrollo al mes, en donde se puedan solicitar revisiones o modificaciones, si se requiere realizar un nuevo desarrollo; dentro de las cuales debe estar contemplado el tiempo de pruebas y validaciones adicionales

14. DURACIÓN DEL SERVICIO

El presente estudio se solicita como soporte para una eventual invitación pública y posterior contrato cuyo plazo de duración será de dos año.

15. LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA COTIZACIÓN

La fecha límite para la entrega de la información solicitada en el presente estudio de Mercado, es el 29 de agosto de 2024 , a través de la herramienta SAP ARIBA. La cotización económica deberá ser presentada en los anexos financieros entregados, en formato Excel que permita copiar la información, dentro del evento de la herramienta SAP ARIBA.

Por favor adjuntar certificado reciente de cámara y comercio de la empresa.

15.1 CALENDARIO DE EVENTOS

El siguiente calendario establece las fechas de los principales eventos planificados relacionados con el Estudio de mercado:

EVENTO	FECHA
Envío del RFI y publicación en página web	16 de agosto de 2024
Envío anexo intención de participar en el estudio de mercado	21 de agosto de 2024
Última fecha para la recepción de preguntas	23 de agosto de 2024
Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración.	26 de agosto de 2024
Presentaciones de cotizaciones	29 de agosto de 2024

Agradecemos su participación en el presente estudio de mercado. Igualmente, lo invitamos a adelantar y/o actualizar el proceso de registro como proveedor de ETB, el cual le permitirá participar en el estudio de mercado, para tal efecto, podrán contactarse al correo electrónico proveedoresetb@etb.com.co. También pueden iniciar su registro de forma directa en el siguiente link <http://etb-t.sourcing.ariba.com/ad/selfRegistration>

15.2 INFORMACION BASICA INTERESADO

ETB desea que el INTERESADO diligencie la siguiente tabla, de acuerdo con la información solicitada.

RAZON SOCIAL	NIT	FECHA CONSTITUCION	REPRE LEGAL	SOCIOS	DOMICILIO SEDE PRINCIPAL	INGRESOS OPERACIONALES 2022	PATRIMONIO	PRINCIPALES CLIENTES

La no presentación de la información requerida en el cuadro anterior será causal de no inclusión de su cotización dentro del estudio de mercado.

15.3 VIGENCIA COTIZACION

ETB desea que el Interesado en su cotización informe la vigencia de la cotización presentada.

16. ACLARACIONES A LAS CONDICIONES PLANTEADAS

El interesado podrá solicitar aclaraciones respecto del contenido de este documento, mediante la herramienta SAP ARIBA, a la dirección de correo email2workspace-prod3+etb+WS1231190468+jo73@ansmtp.ariba.com, (cuenta de correo electrónico generada por SAP ARIBA particularmente para este estudio de mercado), conforme lo establezcan las fechas del calendario de eventos.

ETB dará respuesta escrita a las solicitudes recibidas, mediante el mismo medio previsto en el párrafo anterior.

11. ASPECTOS A CONSIDERAR PARA ESTIMAR EL PRECIO A COTIZAR

11.1 GARANTIAS.

Para efectos de la elaboración del precio de cotización, ETB desea que el Interesado tenga en cuenta la constitución de pólizas, entre otras (Cumplimiento, Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales, Responsabilidad Civil Extracontractual, Todo riesgo, Transporte de mercancías), que exige ETB en su manual de Contratación, el cual se encuentra publicado en la página web de contratación. Para el caso del posible contrato de logística fija nacional se contemplan inicialmente:

GARANTIAS	VALOR ASEGURADO	VIGENCIA
CUMPLIMIENTO	20% del valor del contrato	Desde la suscripción del contrato, durante su plazo de ejecución y hasta su liquidación.
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	10% del valor del contrato	Desde la suscripción del contrato, durante su plazo de ejecución y hasta su liquidación

SALARIOS PRESTACIONES SOCIALES INDEMNIZACIONES FAMILIARES	5% del valor del contrato	Desde la suscripción del contrato hasta su liquidación y tres años mas
CALIDAD DEL SERVICIO	20% del valor del contrato	Desde la suscripción del contrato, durante su plazo de ejecución y hasta su liquidación

11.2 IMPUESTOS

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.

11.3 FORMA DE PAGO

Se informa a los interesados en participar en el estudio de mercado, que, en caso de una contratación, ETB tiene establecida la siguiente forma de pago: El cien por ciento (100%) del precio de los servicios objeto del contrato se pagarán mediante cortes mensuales vencidos, sobre la cantidad de servicios efectivamente prestados, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación, en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, de la factura comercial acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

11.4 PRESENTACION DE LA COTIZACIÓN

Hacen parte del presente documento el anexo financiero N° 1, el cual será revisados por el interesado, diligenciados en su totalidad, según corresponda, en el mismo formato que es remitido.

NOTA: Las cantidades de servicios indicadas en el presente documento, son estimadas y serán utilizadas única y exclusivamente para efectos de comparación de las cotizaciones. Por lo anterior, en ejecución del posible contrato, estas cantidades podrán aumentar o disminuir, de conformidad con los requerimientos de la compañía. Así mismo, estas cantidades corresponden a cantidades estimadas totales durante el plazo de ejecución del posible contrato.

FIN DEL DOCUMENTO.