



**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. ESP**

**ESTUDIO DE MERCADO**

**Servicio de una herramienta digital que permita la atención al cliente a través de redes sociales.**

**Bogotá, octubre 2024**

**[etb.com](http://etb.com)**



## **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 <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+WS1299503312+I9ue@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1299503312+I9ue@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 COMUNICACIONES Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA SAP ARIBA.

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

Bajo este entendido, el presente 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:

<b>SAP ARIBA</b>	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.
<b>Evento</b>	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.

<b>Mensajes de Evento</b>	Bandeja de registro y envío de mensajes relacionados al estudio de mercado que se adelanta por medio de la plataforma SAP ARIBA.
<b>Oferta Propuesta</b>	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 deben 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+WS1299503312+I9ue@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1299503312+I9ue@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 y su aprobación frente a la información que se encuentre en la plataforma.

## 1.4 PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB [www.etb.com](http://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 CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO

### 2.1 CRONOGRAMA DE EVENTOS

EVENTO	FECHA
Publicación del Estudio de Mercado - RFI.	2 de octubre de 2024
Entrega de Manifestación de Interés en participar en el estudio de mercado (Nota 1)	Hasta el 17 de octubre de 2024
Última fecha para la recepción de preguntas o solicitudes de aclaración.	Hasta el 11 de octubre de 2024
Respuestas de ETB a preguntas o solicitudes de aclaración.	Hasta el 16 de octubre de 2024
Última fecha para la recepción de las propuestas	<b><u>18 de octubre de 2024 hasta las 10 horas.</u></b>

**Nota 1:** Para la entrega de la manifestación de interés en participar, recepción de preguntas y entrega de acuerdo de confidencialidad (S/A), se hace a través del correo [email2workspace-prod3+etb+WS1299503312+l9ue@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1299503312+l9ue@ansmtp.ariba.com) o mensaje de evento una vez esté inscrito en la plataforma ARIBA.



## **2.2 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. Se espera que todos los documentos que integren el RFI, sean redactados en idioma español. Se solicita incluir:

- a. Resumen descriptivo de la información requerida: ETB espera que el interesado suministre de forma resumida una descripción de todos los elementos propuestos para el presente RFI junto con los ítems considerados relevantes para el interesado.
- b. Respuestas RFI: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFI enmarcada en los lineamientos que ETB espera para recopilar la información.
- c. Documento descriptivo de los productos propuestos.

## **2.3 VIGENCIA DE LA COTIZACIÓN:**

Indicar la vigencia de la cotización presentada.



## CAPITULO III – CONDICIONES TÉCNICAS

### 3 CONDICIONES TÉCNICAS

#### 3.1 OBJETO

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en adelante ETB, está interesada en adquirir el servicio de una herramienta digital que permita la atención al cliente a través de redes sociales.

#### 3.2 ALCANCE

ETB necesita adquirir una herramienta en modalidad de servicio que permita gestionar contactos mensuales originados por los clientes de ETB desde las redes sociales. Dicha herramienta debe permitir la atención desde redes sociales y debe cumplir con los requerimientos funcionales y técnicos descritos en este documento.

#### 3.3 ANTECEDENTES

Durante los últimos años ETB se ha consolidado como uno de los más importantes operadores nacionales suministrando servicios de datos y acceso a Internet, desarrollando infraestructura y experiencia en todos los segmentos del mercado.

Actualmente ETB cuenta con un servicio que provee la herramienta en nube que ha permitido gestionar las redes sociales. Dicho servicio cuenta con un modelo de pago por contacto gestionado. Sin embargo, es de interés de ETB ampliar el alcance de dicho servicio incluyendo las funcionalidades descritas en este documento para reforzar su operativa de atención desde canales digitales.

ETB atiende y gestiona las solicitudes de sus clientes desde los canales de Facebook y X. No obstante, la compañía se encuentra interesada en ampliar su atención a otros canales sociales. Si bien estos aún no se encuentran definidos, **sí se tiene estimado un volumen mensual de 15.000 contactos a gestionar** por lo que es importante que se tengan en cuenta las múltiples redes de ETB y la posibilidad de atender desde ellas. Para ello, se detallan a continuación:

- **Facebook ETB.Colombia** Cuenta para adquisición, fidelización, atención de PQR e información comercial de ETB, gestión de las solicitudes mejorando la experiencia de atención a clientes, permitiendo incrementar el valor de la compañía, generar una promesa de valor cumplible y fidelización de clientes.
- **Twitter @ETBSoluciones** Perfil para atención de clientes y PQR, apoya la estrategia comercial y de fidelización.



- **Twitter @ETB** Cuenta Corporativa de ETB, enfocada a la generación de información relevante de la compañía, desde la que se reciben y se atienden solicitudes de servicio.
- **Instagram @ETB\_oficial** Perfil de generación de contenido de calidad y estilo de vida, como apoyo a la gestión comercial de la compañía
- **LinkedIn ETB** Cuenta enfocada a clientes del segmento MiPymes, Empresas y Gobierno para el apoyo a la gestión comercial y la publicación de comunicados oficiales de la compañía.
- **YouTube ETB** Publicación de contenidos generales de apoyo a la experiencia de cliente y gestión comercial.
- **Tik Tok ETB.oficial** Perfil de generación de contenido de calidad y estilo de vida, como apoyo a la gestión comercial de la compañía.

### 3.4 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

A continuación, se detallarán los requerimientos técnicos requeridos.

#### 3.4.1 REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LAS SOLUCIONES INTEGRALES

- 3.4.1.1 La herramienta incluida en el servicio debe permitir gestionar las conversaciones: Responder uno a uno los mensajes que llegan a las redes sociales con interacción de tiempo, en tiempo real.
- 3.4.1.2 La herramienta incluida en calidad de servicio debe permitir el ingreso de mensajes en tiempo real desde las redes sociales definidas por ETB de común acuerdo con el proveedor.
- 3.4.1.3 La herramienta debe estar alojada en la nube.
- 3.4.1.4 La herramienta debe permitir la gestión Inbox de X (anteriormente Twitter).
- 3.4.1.5 La herramienta incluida en el servicio debe permitir la gestión Muro (público) de las redes sociales definidas por ETB de común acuerdo con el proveedor.
- 3.4.1.6 La herramienta incluida en el servicio debe permitir realizar asignación a agentes de forma manual. La torre de asignación toma el caso nuevo y lo asigna al agente disponible.



- 3.4.1.7** La herramienta incluida en el servicio debe clasificar automáticamente los mensajes que ingresan.
- 3.4.1.8** La herramienta incluida en el servicio debe contar con colas de atención: La clasificación del(os) equipo(s) que atiende(n), Se requiere creación de colas y se tenga la opción de transferencia de casos a equipos especializados dentro de estas colas.
- 3.4.1.9** La herramienta debe permitir atención simultánea de distintos canales de redes sociales (Inbox y Muro).
- 3.4.1.10** La herramienta debe de tener un panel de control de conversaciones recibidas, conversaciones en cola, agentes conectados, agentes desocupados, tiempos de conversación.
- 3.4.1.11** La herramienta debe Identificar cada caso con un numero de registro.
- 3.4.1.12** La herramienta de contacto debe permitir tener perfiles de acuerdo con su rol, ejemplo, comunity, agente inbox, supervisores (panel de control, muro, inbox y reportería).
- 3.4.1.13** La herramienta debe permitir el almacenamiento histórico, como también, la descarga del mismo, donde se identifique el agente, la red social, la fecha, la hora, los minutos y los segundos de cada mensaje entrante y de salida.
- 3.4.1.14** La herramienta debe permitir la generación de reportes sobre la productividad de cada uno de los agentes, cada una de las redes sociales y cada una de las publicaciones, garantizando la obtención de los siguientes indicadores sin limitarse a ellos: Tiempo total de atención, Tiempo de primera respuesta, nivel de atención, casos gestionados, casos en cola, monitoreo en línea de las conversaciones, historial de atenciones.
- 3.4.1.15** La herramienta debe permitir crear y eliminar usuarios de la plataforma.
- 3.4.1.16** La herramienta debe contar con políticas de seguridad de la información que permitan la protección de datos de los clientes de ETB.
- 3.4.1.17** ETB Requerirá que la herramienta esté 7X24 disponible el sistema de gestión de contacto de redes sociales.
- 3.4.1.18** La herramienta debe permitir descargar las conversaciones sostenidas con los clientes con datos de fecha, hora con detalle de segundos, agente y tipificación asignada.

- 3.4.1.19** La herramienta debe permitir Identificación y clasificación de forma automática del tipo de cliente de acuerdo a su número de seguidores y alcance de sus publicaciones de acuerdo a los parámetros entregados por ETB.
- 3.4.1.20** La herramienta debe permitir la generación y el envío de encuestas frente a la gestión realizada por los agentes.
- 3.4.1.21** La herramienta debe permitir el ocultamiento de comentarios del cliente, eliminar y/o modificar comentarios de los agentes en el muro.
- 3.4.1.22** La herramienta debe permitir que, de acuerdo con la tipificación, los casos queden en varios estados (en seguimiento, cerrado, abierto, etc), el estado cerrado podrá ser reabierto por un tipo de usuario de monitoreo, no todos los usuarios deben tener este perfil.
- 3.4.1.23** La herramienta no debe permitir la transferencia de los casos entre los agentes a menos que sea un usuario de supervisión.
- 3.4.1.24** La herramienta debe permitir la creación de grupos de atención de acuerdo a las habilidades de los agentes.
- 3.4.1.25** La herramienta debe garantizar la recuperación de las conversaciones en tiempo real (poder continuar con la conversación del cliente el mismo asesor), en caso de un reinicio de la herramienta.
- 3.4.1.26** La herramienta debe contar con un calendario de publicaciones.
- 3.4.1.27** La herramienta debe permitir configurar, con el usuario administrador de ETB, los tiempos de temporización de inactividad de la herramienta de acuerdo con el perfil.
- 3.4.1.28** La herramienta debe traer todos los comentarios de ETB en las redes que se tengan configuradas independientemente de que tenga el @ o no.
- 3.4.1.29** La herramienta debe contener campos de actualización de datos de los clientes y estos deben quedar guardados en cada actualización que se haga y contemplarlos en los posteriores contactos del cliente, entre ellos debe estar la opción de enlazar diferentes redes sociales con el fin de poder identificar si un mismo cliente nos contacta por diferentes redes.
- 3.4.1.30** La herramienta debe realizar la identificación y clasificación de forma automática del tipo de cliente de acuerdo con el motivo de contacto por medio del uso de palabras clave utilizadas por el cliente.



**3.4.1.31** La herramienta debe evidenciar si el cliente tiene una conversación por interno, permitir ver con quien es la conversación y ver el contenido de la misma.

### **3.4.2 REQUERIMIENTOS PARA LA CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO**

Los siguientes requerimientos aplican únicamente para EL INTERESADO.

**3.4.2.1** ETB requiere que la configuración sobre la herramienta de gestión de contactos de redes sociales sea entregada por EL INTERESADO con las funcionalidades contratadas, implementadas y configuradas totalmente.

**3.4.2.2** Cada requerimiento debe entregarse configurado de tal manera que su funcionamiento sea óptimo cumpliendo los requerimientos de ETB indicados en los presentes términos de referencia.

**3.4.2.3** La puesta en funcionamiento de la configuración de herramienta de gestión de contacto de redes sociales, deben de ser planeada con ETB, para realizar un plan de implementación.

**3.4.2.4** El tiempo de estabilización debe de ser de 2 días, a partir de la configuración realizada en ambiente productivos.

**3.4.2.5** Se deben de realizar con 10 días antes el inicio de la salida a producción, el entrenamiento frente a las funcionalidades de la herramienta de gestión de redes sociales al equipo Operativo de ETB, realizando talleres prácticos.

### **3.6.3. REQUERIMIENTOS PARA LA GERENCIA DE PROYECTOS**

**3.6.3.1.** EL INTERESADO es responsable de realizar la gerencia del proyecto.

**3.6.3.2.** EL INTERESADO, desde la gerencia del proyecto, debe encargarse de asegurar que los cronogramas planteados se lleven a cabalidad, así como de coordinar y dirigir el plan de implementación. Esto incluye el desarrollo de las actividades planteadas en el plan de trabajo, que debe ser construido en conjunto con ETB de acuerdo con las necesidades identificadas y que determina claramente los alcances y las responsabilidades de todas las partes involucradas, así como la planeación de las pruebas y recibo del servicio.

### **3.6.4. TIEMPO DE LA PROPUESTA**

ETB solicita al interesado tener en cuenta que la propuestos debe contemplar un tiempo de 12 meses.



#### **3.6.4.1. EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

ETB solicita al interesado que informe qué experiencia posee en lo posible en Colombia o Latino América en la prestación de los servicios requeridos, adjuntando los documentos que soporten dicha experiencia con fecha de expedición no mayor a un año.

#### **3.6.4.2. PROPUESTA ECONOMICA**

ETB solicita al interesado que entregue una cotización que se debe registrar en el archivo “Anexo Financiero”, la cual debe incluir los siguientes aspectos:

- 1.) Valor del cargo básico fijo mensual que se cobraría en el caso de no superar los 10.000 contactos individuales en un mes.
- 2.) Valor del contacto individual mensual que se cobraría en el caso de recibir entre 10.001 y 13.000 contactos.
- 3.) Valor del contacto individual mensual que se cobraría en el caso de recibir 13.001 contactos en adelante. Para facilitar la estimación al interesado, se estipula un comportamiento máximo mensual de 15.000 contactos por mes.
- 4.) Si lo hubiere, el costo correspondiente a la implementación del servicio y las conexiones requeridas con los canales sociales.

Para el caso de los ítems 1,2 y 3, se aclara que dichos valores serán excluyentes mes a mes y la selección del valor a pagar durante la conciliación dependerá del comportamiento de contactos recibidos durante el mes en cuestión.

Los precios cotizados deben ser expresados en pesos colombianos (\$COP).

El Valor del IVA se calcula automáticamente desde el archivo por lo que el interesado solo deberá registrar los datos requeridos anteriormente.

Lo anterior no impide que el interesado entregue información adicional para entender la propuesta, aunque si es requerido registrar la información en los anexos descritos anteriormente. En el caso de que se generen costos adicionales a los descritos en el Anexo Financiero, estos deben ser aclarados en la oferta.

#### **3.6.5. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN DE PAGOS**

La conciliación de pago se realizará con cortes mensuales a partir de la fecha de inicio del contrato, durante el ejercicio

#### **3.6.6. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**



ETB requiere que cada INTERESADO se comprometa a conocer y cumplir las políticas de seguridad de la información que se encuentren vigentes en ETB en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) Políticas seguridad información, las cuales establecen los lineamientos, criterios y comportamientos que deben seguir todos los miembros de la comunidad empresarial de ETB (empleados, interesados, pasantes y terceros entre otros), con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

### 3.6.7. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

El tiempo de respuesta esperado será inferior a un segundo para consultas simples. Se establecerán los siguientes SLA (Ver tabla SLA). La disponibilidad indicada comprende los servicios de la herramienta y no incluye la disponibilidad de las redes sociales, como Facebook y otros ya que los mismos se rigen por las políticas propias de cada compañía.

CATEGORÍA	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (SLA)
Incidentes en la plataforma problemas que afecten a otros clientes incluyendo incidentes de seguridad	Highest	Hasta 3 horas
Incidente externo. Problemas que afecten a todos los clientes relacionados con los servicios del proveedor, BSPs externos como Facebook y todos los servicios que consume la o las herramientas.	Highest	Hasta 4 horas
Problema con alguna feature de la herramienta que no represente una interrupción de la operación,	High	Hasta 8 horas

Consulta IT Help. Solicitud de ayuda para el uso de la plataforma y dudas en general.	Medium	Hasta 18 horas
Solicitudes de servicio. Incluye las descritas en el punto anterior como "requiero una configuración en mi cuenta" o "tengo una duda sobre la plataforma" (posterior al tiempo de entrenamiento).	High	Hasta 12 horas
Nueva funcionalidad para la evaluación y solicitudes de nuevas funcionalidades o integraciones	Medium	Hasta 7 días
Otras nuevas funcionalidades que requieran desarrollos		Los tiempos se acordarán dependiendo de la complejidad y el impacto del desarrollo.

**FIN DEL DOCUMENTO.**