

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

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACION PÚBLICA No. 7200001417**

**OBJETO**

**CONTRATAR PARA LA INFRAESTRUCTURA MARCA FORTINET QUE SOPORTA PRODUCTOS DE CIBERSEGURIDAD DE CLIENTES DE ETB, LOS SIGUIENTES DOS GRUPOS: GRUPO 1: LICENCIAMIENTO DE USO DE SOFTWARE QUE INCLUYE DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE, SOPORTE DE FÁBRICA Y SERVICIO DE RMA PARA REEMPLAZO DE HARDWARE. GRUPO 2: SERVICIOS DE INGENIERÍA, SERVICIOS DE GESTIÓN Y OPERACIÓN A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD (SOC)**

**BOGOTÁ D.C, DICIEMBRE 2024**

## CAPITULO I – CONDICIONES JURIDICAS

### 1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante ETB, está interesada en Contratar para la infraestructura marca Fortinet que soporta productos de ciberseguridad de clientes de ETB, los siguientes dos grupos: **GRUPO 1:** licenciamiento de uso de software que incluye derechos de actualización del software, soporte de fábrica y servicio de RMA para reemplazo de hardware. **GRUPO 2:** servicios de ingeniería, servicios de gestión y operación a través de un centro de operaciones de seguridad (SOC).

Se Acepta la presentación de ofertas individuales por grupo completo.

### 1.2. ALCANCE

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

### 1.3. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

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

### 1.4. AUTO REGISTRO DE PROVEEDORES EN SAP ARIBA

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

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

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

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

07-07.7-F-020-v.8

*“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.*

13/06/2023

Pág. 2

## 1.5. MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

El (los) interesado (s) en participar en el presente proceso de selección, deberán diligenciar y entregar la comunicación de manifestación de interés anexa a los presentes términos de referencia, para ser incorporados en el evento en la plataforma SAP ARIBA, con el fin de crear el usuario y facilitar el acceso a la herramienta. Para tal efecto, deberá remitir dicha comunicación a la cuenta de correo [email2workspace-prod3+etb+WS1391099995+6dr7@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1391099995+6dr7@ansmtp.ariba.com)

Dicha manifestación, será exigida de forma individual para los oferentes plurales que conformen su oferta en unión temporal, consorcio u otras y adicionalmente a nombre de la figura asociativa.

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

## 1.6. REGISTRO DE PROVEEDORES EN SAP ARIBA

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

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

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

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

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

<b>SAP ARIBA</b>	Plataforma transaccional que permite a ETB adelantar sus procesos de contratación, así como el relacionamiento con sus proveedores de forma colaborativa y totalmente en línea.
------------------	---

<b>Evento</b>	Campo creado en la herramienta SAP ARIBA, mediante el cual ETB recibe las ofertas y contra ofertas de los interesados en participar en el proceso de contratación que se esté adelantando.
<b>Mensajes de Evento</b>	Bandeja de registro y envío de mensajes relacionados al proceso de contratación que se adelanta por medio de la plataforma SAP ARIBA.
<b>Oferta o Propuesta</b>	Mensaje de datos recibido por ETB para el presente proceso de selección por medio de la plataforma SAP ARIBA que contiene los ofrecimientos de un proveedor inscrito en el registro de proveedores de ETB.

Por lo anterior, todas las comunicaciones relacionadas con el presente proceso deberán presentarse dentro de los plazos descritos en el cronograma a través de la plataforma SAP ARIBA, de la siguiente manera: i) las comunicaciones para evaluar si se presentará como oferente al proceso y hasta la presentación de la comunicación de manifestación de interés, por escrito a la cuenta de correo [email2workspace-prod3+etb+WS1391099995+6dr7@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1391099995+6dr7@ansmtp.ariba.com) y ii) una vez vinculado al evento, únicamente mediante la bandeja denominada mensajes de evento del proceso correspondiente.

#### 1.8. PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB [www.etb.com](http://www.etb.com)

- Los términos de referencia, del cual hacen parte integral los anexos; salvo la información confidencial que será entregada a quienes suscriban la obligación de confidencialidad;
- Las respuestas a las preguntas recibidas; salvo la que contenga información confidencial la cual será remitida a todos los participantes del proceso;
- Las adendas que modifiquen los términos de referencia;
- El nombre del adjudicatario.

#### 1.9. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTUACIÓN	FECHA
Publicación términos de referencia	12 de diciembre de 2024
Entrega por parte de los oferentes de la obligación de confidencialidad debidamente suscrita por el representante legal o apoderado y del certificado de existencia y representación legal <b>(2 días)</b>	Hasta 16 de diciembre de 2024
Revisión y entrega de anexos técnicos y financieros confidenciales <b>(3 días)</b>	Hasta 19 de diciembre de 2024
Reunión informativa – virtual <b>(2 días)</b>	23 de diciembre de 2024 de 9 a.m a 11 a.m
Solicitud de aclaraciones o modificaciones a los términos de referencia <b>(5 días)</b>	Hasta 31 de diciembre de 2024
Respuestas a las aclaraciones formuladas <b>(5 días)</b>	Hasta 09 de enero de 2025

ACTUACIÓN	FECHA
Entrega comunicación manifestación de interés y obligación de confidencialidad <b>(3 días) – Ver NOTA 1.</b>	Hasta 14 de enero de 2025
Fecha y hora para presentación de ofertas <b>(7 días)</b>	23 de enero de 2025, desde las 08 horas, hasta las 09 horas en términos del artículo 829 del Código de Comercio Colombiano
Evaluación de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB <b>(7 días)</b>	Hasta 03 de febrero de 2025
Negociación <b>(8 días)</b>	Hasta 13 de febrero de 2025
Adjudicación <b>(10 días)</b>	Hasta 27 de febrero de 2025
Elaboración del contrato <b>(4 días)</b>	Hasta 05 de marzo de 2025
Suscripción del contrato <b>(6 días)</b>	Hasta 13 de marzo de 2025

**NOTA1.** Si el interesado define la necesidad de presentarse como oferente plural, durante esta etapa deberá entregar la obligación de confidencialidad del integrante que falte por aportarlo, esto en caso de que no lo haya hecho en la etapa inicial.

Adicionalmente debe autorregistrarse como figura asociativa y manifestar el interés bajo la misma estructura PLURAL y por cada uno de los integrantes en concordancia con lo expuesto en los numerales de “Auto Registro de Proveedores en SAP ARIBA”, “Manifestación de Interés” y “Registro de Proveedores”.

En cualquier caso, para presentar oferta en el presente proceso como oferente plural, al menos uno de los integrantes de la figura asociativa deberá haber manifestado su interés en la primera etapa dispuesta para el efecto en el cronograma del presente proceso.

#### 1.10. PRORROGAS

Los plazos establecidos en el presente capítulo para la etapa precontractual se expresan en días hábiles salvo indicación expresa en contrario y podrán ser prorrogados antes de su vencimiento por el tiempo que ETB considere conveniente. Para el cómputo, el sábado se considera día no hábil.

#### 1.11. FORMA DE EJECUTAR EL CONTRATO

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

## 1.12. DISPOSICIONES GENERALES

- a) Se acepta la presentación de ofertas INDEPENDIENTES POR GRUPO COMPLETO
- b) Los presentes términos de referencia no tienen valor y no constituyen oferta mercantil;
- c) La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse suministrado con anterioridad a esta invitación.

## 1.13. OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS TÉCNICOS.

- a) Teniendo en cuenta que la información contenida en los anexos técnicos y financieros es confidencial y estratégica de ETB, es necesario que el interesado en participar en el proceso presente el Anexo Jurídico OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS TÉCNICOS y FINANCIEROS debidamente suscrito por el representante legal o su apoderado.
- b) Será condición para la entrega de información confidencial la verificación por parte de ETB de la correspondencia del objeto social del oferente con la del objeto del contrato.
- c) Dicho anexo deberá entregarse en el mismo formato enviado por ETB, debidamente diligenciado y suscrito por el representante legal del oferente o el apoderado debidamente facultado para el efecto, sin que haya lugar a modificaciones ni condicionamientos a su contenido. Únicamente se deben diligenciar los campos solicitados.
- d) Junto con el anexo debe aportarse el certificado de existencia y representación legal expedido por Cámara de Comercio con una antelación no superior a treinta (30) días calendario a la fecha de presentación de ofertas. Para el caso de sociedades extranjeras sin sucursal establecida en Colombia, deberá presentar documento que acredite la existencia de la sociedad y representación legal o apoderado.
- e) La presentación y suscripción de este documento es de carácter obligatorio para presentar oferta y para que ETB pueda hacer entrega de los anexos técnicos confidenciales.
- f) El anexo de confidencialidad suscrito se hará extensivo a la ejecución del contrato, así como las posibles modificaciones o adiciones a los referidos anexos con información confidencial.
- g) El anexo firmado deberá remitir dicha comunicación a la cuenta de correo [email2workspace-prod3+etb+WS1391099995+6dr7@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1391099995+6dr7@ansmtp.ariba.com).
- h) Para el caso de ofertas en asociación, cada uno de los integrantes de la forma asociativa deberá presentar la obligación de confidencialidad y certificados de existencia y representación solicitados en el presente numeral.

## 1.14. REUNIÓN INFORMATIVA CON PROPONENTES

ETB realizará una reunión informativa de manera virtual mediante la herramienta Microsoft TEAMS, con el fin de precisar el alcance de los términos de referencia.

El interesado en participar en la reunión informativa debe remitir el nombre completo y los correos electrónicos de las personas que se unirán a la reunión virtual a la cuenta de correo

[email2workspace-prod3+etb+WS1391099995+6dr7@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1391099995+6dr7@ansmtp.ariba.com) dentro del plazo establecido en el cronograma.

ETB analizará si las preguntas formuladas pueden o no ser respondidas en dicha reunión, acorde con la complejidad y tiempo programado para agenda. Para el caso en que las respuestas no puedan ser emitidas, en la reunión, estas serán respondidas por ETB dentro del plazo establecido para atender las solicitudes de aclaraciones o modificaciones a los respectivos documentos, formuladas por los interesados.

En caso de elaborarse un documento que contenga las observaciones presentadas por los participantes, y las respuestas emitidas en la reunión, el documento será incorporado al expediente del proceso.

La participación en la reunión informativa, no se constituye en un requisito para presentar oferta.

### **1.15. OBSERVACIONES A LO TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Los interesados podrán formular preguntas relacionadas con el proceso contractual o solicitar aclaración a los términos de referencia, para lo cual deberán atender lo establecido en el numeral denominado COMUNICACIONES Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA SAP ARIBA.

Las comunicaciones y preguntas enviadas por canales diferentes a los mencionados no serán oponibles para ETB dentro del proceso, hasta que sean remitidas por uno de los medios descritos en los términos de referencia exclusivamente.

ETB podrá expedir adendas cuando el proceso lo amerite independientemente de que las mismas deriven o no de preguntas de oferentes ya sea dentro o posterior de los plazos establecidos en el presente numeral.

### **1.16. INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

El oferente asume toda responsabilidad por consultar y analizar los términos de referencia, las adendas y aclaraciones a los mismos. Estos documentos deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada.

Los títulos utilizados en los términos de referencia sirven sólo para identificar textos y no afectarán su interpretación.

Todas las deducciones, errores y omisiones que realice o en que incurra el oferente con base en su propia información, interpretación, análisis o conclusiones respecto de los términos de referencia, son por su exclusiva cuenta. Por tanto, ETB no asume responsabilidad alguna por tal información, interpretación, análisis o conclusiones.

Con la presentación de la oferta y suscripción del contrato en caso de resultar adjudicatario, se entiende que el oferente conoce la naturaleza del contrato que llegare a suscribirse, su objeto, costo y tiempo de ejecución, así mismo, que formuló su oferta de manera libre, seria, precisa y coherente.

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

Durante el proceso y de forma previa a la presentación de la oferta, el oferente tiene la responsabilidad de revisar, analizar, interpretar y entender las especificaciones y condiciones de los términos de referencia y de los documentos anexos que lo integran, con el fin de que presente su oferta de manera completa, sostenible económicamente, integral y ejecutable acorde con las obligaciones exigidas en los mismos.

Una vez cargada la propuesta en ARIBA, no se permite su retiro y una vez surtida la etapa de negociación los precios unitarios y/o globales (según el caso) serán irrevocables, rigiendo durante la ejecución del contrato, y, únicamente podrán ser revisados o reajustados cuando se incluya fórmula específica en los términos de referencia. En consecuencia, no habrá lugar a revisiones ni reclamaciones por hechos conocidos al momento de presentar la oferta y/o la contraoferta, ni por errores del adjudicatario

### 1.17. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

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

El oferente, persona natural o persona jurídica u oferente plural debidamente facultado, según el caso, debe incorporar los datos solicitados en el **Anexo No. 1 “Carta de presentación de la oferta”** del presente capítulo y suscribirlo, sin que pueda ser modificado.

- a) La oferta deberá ser presentada en idioma castellano, con excepción de los manuales técnicos que se aceptan en inglés.
- b) El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB.
- c) Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos o medios digitales aportados, ni su posterior incorporación, salvo que hayan sido expresamente requeridos por ETB como parte de aspectos subsanables.

### 1.18. REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES - RESUMEN DE DOCUMENTOS QUE DEBEN APORTARSE CON LA OFERTA

- a) Anexo No. 1: Carta de presentación de oferta.
- b) Anexo No. 2: Obligación de Confidencialidad.
- c) Documentos que acrediten la existencia y representación legal.
- d) Autorizaciones de órgano social competente (actas de junta directiva, asamblea de socios, entre otros) cuando aplique.
- e) Poderes autenticados en Notaría Pública para oferente nacional y autenticados, consularizados o apostillados, cuando se trate de documentos expedidos en el exterior; cuando aplique.
- f) Certificación de revisor fiscal cuando a ello hubiere lugar junto con copia de su



tarjeta profesional, fotocopia de documento de identidad y certificado actualizado no mayor a 3 meses de la Junta Central de Contadores, o expedida por el representante legal, donde conste el cumplimiento de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y sistema general de seguridad en el trabajo SG-SST conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, aplicable para empresas nacionales o sucursales de sociedades extranjeras establecidas en Colombia.

- g) Certificado REDAM para el oferente persona natural o el representante legal o apoderado de la persona jurídica, según aplique, conforme lo exigido en la Ley 2097 de 2021 y en su Decreto Reglamentario 1310 de 2022. Si la oferta se presenta bajo figura plural (consorcio o unión temporal), el oferente deberá aportar el certificado REDAM de los representantes legales de cada uno de los miembros integrantes. El certificado debe contar con una fecha no mayor a tres (3) meses. Si hay cambio de Representante Legal (entre el que presentó la oferta y el que va a firmar el contrato) se deberá aportar el REDAM de quien va a firmar el contrato.
- h) Póliza de seriedad de oferta o garantía bancaria;
- i) Recibo de pago total o certificación de pago de la póliza;
- j) Condiciones del contrato de seguro de la póliza de seriedad de oferta (clausulado);
- k) Documento de conformación de asociación (unión temporal, o consorcio), cuando aplique.

Lo anterior, con observancia de cada uno de los requisitos exigidos en el presente capítulo.

### 1.19. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

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

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

**En caso de que se encuentren limitaciones a las facultades del representante legal o apoderado de la persona jurídica para presentar la propuesta o para celebrar el contrato, se deberá anexar la autorización o documento, donde conste la decisión del órgano social competente que autorice la presentación de la oferta, la suscripción del contrato y la ejecución del mismo.**

### 1.20. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS

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

- a) La sociedad colombiana debe aportar el certificado de existencia y representación legal

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 9

emitido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario y en caso de que el representante legal o apoderado tenga limitaciones, se debe aportar la autorización del órgano social competente.

- b) La sociedad extranjera que tenga establecida la sucursal en Colombia bajo las normas del artículo 263 del código de comercio Colombiano y las demás normas legales vigentes concordantes, deberá aportar el certificado de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de recibo de presentación de ofertas, y en caso que el representante legal o apoderado tenga limitaciones se debe aportar la autorización del órgano social competente.
- c) La sociedad extranjera que no tenga establecida sucursal en Colombia debe acreditar su existencia y representación legal con los documentos idóneos expedidos por la autoridad competente en el país de su domicilio, en los que conste: la existencia, el objeto, la vigencia y representante legal de la sociedad. En caso de que el representante legal o apoderado tenga limitaciones, se deberá aportar la autorización del órgano social competente.

Los poderes otorgados en Colombia deberán estar autenticados ante Notaria Pública y los expedidos en el extranjero deberán presentarse en idioma original, apostillados o legalizados y traducidos oficialmente al castellano, conforme lo dispuesto en la Resolución 1959 de 2020 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

Teniendo en cuenta que la actividad es permanente y que, en esa medida, la legislación colombiana exige el establecimiento de la sucursal, el oferente con la presentación de la oferta se obliga a establecer la sucursal en Colombia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la comunicación de adjudicación, de conformidad con lo previsto en el artículo 263 del Código de Comercio Colombiano y las demás normas legales vigentes concordantes. El establecimiento de la sucursal en los términos del artículo 263 del código de comercio será requisito para suscribir y por ende ejecutar el contrato y su incumplimiento dará lugar a exigir la póliza de seriedad de la oferta y a suscribir el contrato con el segundo oferente.

El contrato se entiende celebrado con la sociedad extranjera, quien, para el establecimiento de la sucursal, debe registrar copias auténticas de la fundación o constitución de la sociedad extranjera ante la autoridad competente en el territorio colombiano.

**PARÁGRAFO PRIMERO: El certificado de existencia y representación legal o documento que haga sus veces, según corresponda, deberá ser cargado por el oferente en el evento en la herramienta SAP ARIBA, tanto en la carpeta jurídica como en la carpeta financiera.**

**PARÁGRAFO SEGUNDO: El o los miembros o integrantes extranjeros de una unión temporal o consorcio deberán establecer sucursal en Colombia.**

**PARÁGRAFO TERCERO: Todos los documentos expedidos en el exterior deberán cumplir con cada uno de los requisitos legales relacionados con el apostille (Convención de la Haya 1961) o legalización según aplique, y ser traducidos al castellano por un traductor oficial, esto**

es que tenga licencia para desempeñarse como traductor e intérprete oficial. Estos requisitos son exigidos para que surtan efectos legales de validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior y que puedan obrar como prueba, conforme a lo dispuesto en el artículo 251 del Código General del Proceso, 480 del Código de Comercio y la Resolución 1959 de 2020 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Los documentos apostillados o legalizados, deberán ser remitidos por parte el oferente dentro de la etapa de evaluación de las ofertas señalada en el cronograma a fin de verificar el cumplimiento de la citada normatividad.

En el evento que los proponentes no alleguen los documentos con el cumplimiento de los requisitos y dentro del plazo de evaluación de oferta establecida en el cronograma, la propuesta será rechazada.

**PARÁGRAFO CUARTO:** En cualquier caso, todo cambio que se produzca respecto de la sociedad, con posterioridad a la presentación de los documentos antes mencionados, deberá ser reportado a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, anexando los documentos que lo acrediten.

### 1.21. OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN

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

**a)** Presentar documento que indique:

- Realizar la manifestación de interés de forma independiente y a nombre de la asociación, Igualmente cada integrante debe suscribir la obligación de confidencialidad.
- Personas integrantes de la asociación con su respectiva identificación
- Tipo de Asociación
- Obligaciones y actividades a cargo de cada uno de los asociados en la ejecución del contrato, las cuales no podrán ser modificadas sin el consentimiento previo y escrito de ETB.
- Porcentaje de participación el cual debe ser acorde con lo anterior.
- Las sociedades que integran la unión temporal o consorcio deberán facturar de acuerdo con lo definido en el capítulo financiero.
- Designación de la persona que para todos los efectos representará a la asociación, con facultades amplias y suficientes para obligar a todos sus integrantes en la presentación y negociación de la oferta, suscripción y ejecución del contrato, así como judicial y extrajudicialmente. El representante designado deberá manifestar su aceptación.
- La duración de la asociación conformada deberá ser mínimo por el lapso comprendido entre el recibo de ofertas del proceso de invitación y la liquidación del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que, con posterioridad, los integrantes de la asociación oferente estén llamados a responder por hechos u omisiones ocurridos durante la ejecución del contrato.

**b)** En todo caso, los asociados responden en forma solidaria frente a ETB por la presentación de la oferta, la suscripción del contrato y su ejecución.

- c) De conformidad con el literal anterior y en atención al régimen jurídico de ETB, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta presentada por la unión temporal, consorcio o cualquier asociación, NO se aplicarán en proporción al porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del mismo como lo dispone la Ley 80 de 1993 para Uniones Temporales y Consorcios (esta normatividad no rige para ETB).

## 1.22. GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA

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

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

- a) Se debe designar como asegurado – beneficiario a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – NIT. 899.999.115-8
- b) En calidad de afianzado se debe incluir al Oferente y el NIT.
- c) Garante: Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d) Póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos
- e) Valor garantizado: el oferente deberá constituir una póliza por un valor asegurado del 10% del precio de oferta de cada grupo, antes de IVA. Si el oferente presenta oferta para los dos grupos puede presentar una sola póliza con la sumatoria del equivalente al 10% de los dos grupos.  
La póliza debe ser constituida conforme a la moneda de cotización de la oferta, por lo que, si la moneda de cotización es pesos, debe constituirse en pesos, si la moneda de cotización es dólares debe constituirse en dólares. En caso de que la moneda de cotización sea parte en pesos y parte en dólares, la garantía de seriedad deberá constituirse en pesos y corresponderá a la TRM vigente en la fecha de expedición de la respectiva garantía de seriedad de oferta, el cual será resultado de la sumatoria del valor en pesos y el valor en dólares convertido a pesos con esa TRM.
- f) Con la sola constitución de la garantía se entienden amparados los siguientes riesgos, con la póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos y que están inherentes en la misma: **(i)** Retiro de la oferta – **(ii)** La no suscripción del contrato – **(iii)** La no constitución de las pólizas contractuales – **(iv)** La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
- g) Modalidad: Sancionatoria.
- h) Término de la póliza: 3 meses a partir de la fecha de presentación de la oferta. Se deberá ampliar o prorrogar la misma, en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- i) La póliza deberá estar firmada por el garante.
- j) Se deberá anexar el recibo de pago total de la prima o certificación de pago de las primas respectivas en donde se identifique claramente el número de garantía y certificado.
- k) Se deberá anexar el contrato de seguro de la póliza de seriedad de oferta, esto es el clausulado.

**Si es una garantía bancaria, debe cumplir con los siguientes requisitos:**

- a) Ordenante: El oferente y su NIT.

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 12

- b) Garante: Banco que tenga operaciones en Colombia y esté vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) Beneficiario: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- l) Valor garantizado: Valor garantizado: el oferente deberá constituir una póliza por un valor asegurado del 10% del precio de oferta de cada grupo, antes de IVA. Si el oferente presenta oferta para los dos grupos puede presentar una sola póliza con la sumatoria del equivalente al 10% de los dos grupos.  
La garantía bancaria debe ser constituida conforme a la moneda de cotización de la oferta, por lo que, si la moneda de cotización es pesos, debe constituirse en pesos, si la moneda de cotización es dólares debe constituirse en dólares. En caso de que la moneda de cotización sea parte en pesos y parte en dólares, la garantía bancaria deberá constituirse en pesos y corresponderá a la TRM vigente en la fecha de expedición de la respectiva garantía bancaria, el cual será resultado de la sumatoria del valor en pesos y el valor en dólares convertido a pesos con esa TRM.
- d) Modalidad: A primer requerimiento.
- e) La garantía bancaria debe amparar expresamente los siguientes riesgos: **(i)** Retiro de la oferta – **(ii)** La no suscripción del contrato – **(iii)** La no constitución de las pólizas contractuales – **(iv)** La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.
- f) Requisitos de Exigibilidad: Presentación de la garantía y la comunicación de ETB suscrita por el representante legal, o apoderado declarando la ocurrencia de uno de los riesgos amparados y el monto a cobrar que corresponderá al valor asegurado.
- g) Plazo para pago: La garantía debe estar constituida y haber realizado el pago total al momento de la presentación de la oferta.
- h) Término de la garantía: Tres (3) meses a partir de la fecha de presentación de la oferta. Se deberá ampliar la misma en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- i) La garantía deberá estar firmada por el garante (banco).
- j) El garante (banco) debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de exclusión.

**NOTA: La constitución de la garantía por conducto del convenio marco es realizada por el corredor y aseguradoras que lo conforman. En consecuencia, dicha gestión no es responsabilidad de ETB.**

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando deba ser requerido algún requisito de la póliza de seriedad de oferta o de la garantía bancaria, ETB a través de los mensajes del evento en la herramienta SAP ARIBA requerirá al oferente para que aporte lo pertinente dentro del plazo que establezca ETB; si el oferente no da respuesta al requerimiento dentro del plazo establecido, la oferta será rechazada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** cuando la oferta sea presentada en consorcio o unión temporal, la póliza o garantía bancaria debe ser tomada por todos los integrantes de la asociación, señalando la razón social de cada uno de los integrantes, el NIT y el porcentaje de participación.

**PARÁGRAFO TERCERO:** será responsabilidad del proveedor gestionar de manera oportuna la disponibilidad de cupo y la constitución de las garantías contractuales, con una compañía aseguradora o con una entidad bancaria vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

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

Para tal efecto, deberá presentar certificación expedida por revisor fiscal aportando copia de la tarjeta profesional, cédula de ciudadanía y certificación actualizada y con fecha de expedición no superior a tres meses expedida por la Junta Central de Contadores, o por el representante legal, según aplique, en los términos establecidos en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. En caso de presentación de oferta conjunta, cada asociado deberá aportar lo pertinente.

### 1.24. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Se entenderá aceptado por el oferente con la presentación de la oferta un compromiso anticorrupción que hace parte del Anexo Jurídico No. 1 "Carta de Presentación de la Oferta", con base en las siguientes consideraciones:

- a) Que es interés del oferente apoyar la acción de ETB para fortalecer la transparencia en sus procesos de contratación y la responsabilidad de rendir cuentas.
- b) Que el oferente es consciente de que el aseguramiento de la transparencia en los procesos contractuales redundará no sólo en beneficio de ETB, sino de los propios participantes, en cuanto garantiza que la adjudicación del contrato se hará a la oferta que ofrezca las mejores condiciones.
- c) Que conoce a cabalidad el Manual de Contratación de ETB.
- d) Que como oferente estima conveniente la formulación de un pacto explícito en cuanto al acatamiento de las normas jurídicas y éticas que deben regir los procesos contractuales.
- e) Que conoce a cabalidad el Código de Ética y Conducta de ETB.

ETB promueve la actuación transparente de todos los intervinientes en el proceso contractual, conforme a sus políticas de cero tolerancia con la corrupción y/o la violación del comportamiento ético. En tal sentido, invita a los oferentes, contratistas y la comunidad en general a comunicarse con la línea ética 6012422555 - 3058032842 o al correo ético [correo\\_etico@etb.com.co](mailto:correo_etico@etb.com.co), si conocen de algún presunto hecho de corrupción o violación o incumplimiento al Código de Ética y Conducta de ETB.

### 1.25. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO DE BUENAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

ETB extiende sus estándares de responsabilidad corporativa y sostenibilidad a sus contratistas, especialmente en materia de:

- a) Conducta ética.

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 14



- b) Protección de los derechos humanos.
- c) Buenas prácticas laborales.
- d) Transparencia, lucha contra la corrupción y el soborno.
- e) Rendición de cuentas para la construcción de relaciones de confianza con todos los grupos de interés del contratista, quien deberá tenerlos plenamente identificados.
- f) Protección del medio ambiente.
- g) Adopción de prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad en la cadena de valor.

Por esta razón, ETB podrá solicitar en cualquier momento al CONTRATISTA aportar la información sobre la incorporación de estándares y herramientas de responsabilidad corporativa y sostenibilidad en la gestión de su empresa. Así mismo, ETB podrá solicitar en cualquier momento al CONTRATISTA su plan de sostenibilidad y responsabilidad corporativa en el marco del desarrollo del contrato.

Adicionalmente, al momento de ser requerido, el CONTRATISTA deberá entregar a ETB información sobre:

Promoción del respeto de los derechos humanos involucrando a todos sus grupos de Interés. Buenas prácticas y cumplimiento de la normatividad laboral vigente en salud ocupacional, seguridad industrial y ergonomía, prohibición del trabajo infantil y la promoción de la diversidad, la equidad y la inclusión laboral, conforme a lo dispuesto en el aparte denominado “Exclusión de la Relación Laboral” de los términos de referencia.

Cumplimiento de la normatividad ambiental, protección del medio ambiente y respeto a las comunidades que hacen parte de su ámbito de influencia en el desarrollo de su actividad empresarial, conforme a lo dispuesto en el aparte denominado “Gestión Ambiental” de los términos de referencia.

Su compromiso con la transparencia, ética corporativa y lucha contra la corrupción y el soborno, conforme a lo dispuesto en el Anexo No. 1 “Carta de Presentación de la Oferta” y en el aparte denominado “Compromiso Anticorrupción” de los términos de referencia.

Toda la información relacionada al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global y su aporte al logro de los objetivos de desarrollo sostenible, los cuales pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

<https://www.pactoglobal-colombia.org/pacto-global-colombia/los-diez-principios-de-pacto-global.html>

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Por último, el CONTRATISTA estará sujeto a visitas, reuniones o solicitudes de información con el fin de verificar el cumplimiento de las prácticas en RESPONSABILIDAD CORPORATIVA en desarrollo del contrato, por parte del supervisor del contrato o quién ETB designe.

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

## 1.26. FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La oferta debe ser presentada de forma electrónica, a través de la plataforma SAP ARIBA hasta la hora fijada en el cronograma del proceso (hora legal colombiana), observando las siguientes reglas:

- a) ETB sólo aceptará la presentación de una oferta por cada oferente ya sea a título individual o como miembro de consorcio o unión temporal.
- b) **Formatos del cuestionario SAP ARIBA:** El oferente deberá diligenciar el formulario dispuesto por ETB tanto para el proceso de selección como para la oferta económica.
- c) Las ofertas presentadas a través de la plataforma SAP ARIBA gozarán de validez y fuerza vinculante para las partes, de conformidad con los Artículos 5, 8, 10, 11, 14 de la Ley 527 de 1999. Para su presentación, las ofertas deben contener lo exigido en cada uno de los eventos establecidos en el proceso de selección.
- d) **Capítulo Jurídico, Capítulo financiero y Capítulo técnico:** La información exigida y correspondiente a cada uno de los capítulos se allegará mediante el cargue de documentos en la plataforma SAP ARIBA. La herramienta SAP ARIBA solo permitirá a ETB tener acceso a la información una vez cumplida la fecha y hora señalada de vencimiento para la recepción de ofertas.
- e) **Oferta Económica:** Deberá ser cargada en la plataforma SAP ARIBA por el proponente. De esta manera, se contará con encriptación de seguridad y la herramienta solo permitirá a ETB tener acceso una vez cumplida la fecha y hora señalada de vencimiento para la recepción de ofertas.
- f) La oferta se deberá cargar y enviar a más tardar el día y hora de vencimiento para la recepción de ofertas, de acuerdo con la información contenida en el cronograma del proceso, debiendo el oferente ser precavido de finalizar el cargue antes de la hora límite señalada.
- g) La oferta deberá ser completa, concisa, clara, concreta, incondicional y deberá estar acompañada de los documentos y demás anexos y formatos descritos en los Términos de referencia del proceso.
- h) ETB dispondrá para los oferentes en algunas preguntas del cuestionario del evento RFP (la denominación de la Invitación en la plataforma) de SAP ARIBA, un documento de referencia, para su diligenciamiento y presentación como respuesta a dicha pregunta, igualmente existirán preguntas cuya respuesta sea un documento particular. Vale aclarar que no se tendrá en cuenta y no se revisará ningún documento adicional al documento de referencia o al solicitado expresamente en la pregunta.
- i) Así mismo, para la oferta económica, ETB tampoco tendrá en cuenta ningún documento adicional al cuestionario en la Plataforma SAP ARIBA, y en consecuencia, no será objeto de revisión alguna.
- j) Una vez vencido el plazo para presentar ofertas, ETB procederá a visualizar la información de las ofertas y dará apertura al (a los) Sobre (s) de las ofertas económicas, este trámite se desarrollará a través de la plataforma SAP ARIBA.



- k) Para cualquier inquietud relacionada con la herramienta SAP ARIBA dentro del plazo para cargar los documentos, el oferente podrá contactarse a través de los mensajes del evento creado en SAP ARIBA.
- l) Se acepta la firma digital o escaneada de los documentos de la oferta que sean incluidos en la herramienta SAP ARIBA.
- m) Con la presentación de la oferta, se entenderá la aceptación y cumplimiento del oferente a las condiciones contenidas en los presentes términos de referencia, en los anexos, en el Manual de contratación de ETB, en la política financiera y en los demás documentos que forman parte de estos.

### **Indisponibilidad del sistema:**

En caso de que en la fecha y hora límite para la presentación de ofertas se presente una indisponibilidad del sistema debidamente confirmada y certificada, se procederá a modificar la fecha de presentación de oferta en el proceso de selección y la nueva fecha será la establecida por ETB mediante publicación de modificación.

El presente aparte no aplica para problemas de acceso locales de cada uno de interesados en participar, únicamente para indisponibilidad general del sistema SAP ARIBA, por lo anterior cada interesado deberá contar y garantizar la conexión estable de internet.

Es pertinente indicar que las soluciones cloud de SAP ARIBA están certificadas para que se puedan utilizar con los siguientes navegadores.

- Apple Safari (64 bits)
- Google Chrome (64 bits)
- Microsoft Edge (32 bits)
- Mozilla Firefox (64 bits)
- Microsoft Internet Explorer (32 bits)

### **1.27. PROPUESTAS ALTERNATIVAS**

ETB no acepta propuestas que impliquen alternativas jurídicas, técnicas, económicas o financieras a las establecidas en los presentes términos de referencia.

La propuesta alternativa adicional a la propuesta básica no será objeto de consideración por ETB.

### **1.28. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

Durante la etapa de evaluación de la oferta, ETB podrá solicitar al oferente vía mensajes del evento en la herramienta SAP ARIBA las aclaraciones, explicaciones y requerimientos que apliquen sin que en ningún caso la atención de un requerimiento o aclaración pueda implicar la modificación, adición o mejora de la oferta por parte de los proponentes.

El oferente deberá responder dentro del plazo estipulado, vía mensajes del evento creado en SAP ARIBA.

El oferente deberá tener en cuenta que, si el oferente no da respuesta dentro del plazo señalado a los requerimientos de ETB, la oferta será rechazada.

### 1.29. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA

- a) Cuando la Oferta sea presentada a través de canales distintos al evento habilitado para tal fin en la plataforma SAP ARIBA, o cuando se radique en medio físico.
- b) Cuando un oferente plural, no haya efectuado la manifestación de interés a título individual por cada uno de los asociados y a nombre de la asociación
- c) Cuando el oferente haya entregado extemporáneamente la oferta.
- d) Cuando la garantía de seriedad no sea aportada con la oferta y su fecha de expedición no sea anterior o igual a la fecha de presentación de la oferta.
- e) Cuando el oferente o uno de sus integrantes se halle incurso en una de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política y la Ley. Cuando la inhabilidad sobrevenga en un oferente, se entenderá que renuncia a participar en el proceso de selección y los derechos surgidos del mismo.
- f) Cuando en la respectiva etapa, ETB curse requerimientos y el oferente no dé respuesta a los requerimientos o no aporte los documentos solicitados por ETB, dentro del plazo establecido.
- g) Cuando el oferente no se encuentre homologado a más tardar al finalizar la etapa de evaluación de ofertas, aspecto que será verificado por la Gerencia de Abastecimiento.
- h) Cuando el oferente no cuente con el “Cuestionario de Registro y Conocimiento Cliente - SARLAFT” debidamente aprobado por el equipo de gestión de proveedores a más tardar al finalizar la etapa de evaluación de ofertas, aspecto que será verificado por la Gerencia de Abastecimiento.
- i) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- j) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación.
- k) Por falta de veracidad de la información suministrada por el oferente.
- l) Cuando el objeto social del oferente no resulte adecuado con el objeto a contratar.
- m) Las demás estipuladas en los capítulos jurídico, técnico y económico, y en el numeral alusivo a negociación, relacionado con el estudio de homologación y de seguridad y/o debida diligencia de los proveedores, socios, apoderados, representantes legales. En dicho estudio se incluyen las inhabilidades e incompatibilidades de ley y listas restrictivas.

### 1.30. NEGOCIACIÓN

ETB podrá adelantar una etapa de negociación dentro del plazo estipulado en el cronograma con todos los oferentes cuya oferta haya resultado hábil luego del estudio jurídico, económico y técnico, y que hayan pasado el estudio de homologación de proveedores, al igual que el estudio de inhabilidades e incompatibilidades, seguridad y/o debida diligencia de los proveedores, socios, apoderados, representantes legales, según aplique, de acuerdo con la política financiera de ETB publicada en la página [www.etb.com](http://www.etb.com), con el propósito de obtener ventajas económicas. El mecanismo de negociación será definido por la Gerencia de Abastecimiento de ETB, según el análisis que realice con el fin de propender por adjudicación con precios uniformes.

- a) **Tradicional**, esto es, solicitando la presentación de contraofertas a través de los eventos que se creen en la herramienta SAP ARIBA.

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

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

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

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

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

**Considerando que la negociación es netamente económica, ETB en ningún caso aceptará durante esta etapa cualquier documento o texto que contenga condicionamientos y en consecuencia, no será objeto de revisión alguna. Por tanto, el oferente con la presentación de sus contraofertas acepta de manera expresa esta condición y se obliga a los precios de su contraoferta en caso de ser adjudicado el contrato.**

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

### 1.31. CRITERIOS DE DESEMPATE

Si finalizada la etapa de negociación económica, se presenta un empate entre dos o más ofertas al efectuar la sumatoria de la ponderación establecida según corresponda, ETB utilizará las reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar el oferente, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 reglamentado por el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1860 de 2021.

Por lo anterior, el oferente deberá presentar junto con la oferta la documentación con la que pretenda acreditar alguno de los criterios de desempate, con el fin de que, en caso de presentarse empate la misma sea revisada de conformidad con las reglas de la citada norma.

Como mecanismo aleatorio de desempate, se utilizarán las siguientes reglas:

- ETB dispondrá de balotas debidamente numeradas.

- La numeración de las balotas iniciará en el número 1 y continuará en orden ascendente.
- El delegado de ETB, en presencia de todos los oferentes que se encuentren empatados en puntos, introducirá las balotas numeradas en una bolsa de color negro.
- El número de balotas introducidas será el doble del número de oferentes empatados en puntos.
- Al momento de la diligencia, los oferentes deberán acreditar la facultad legal para participar.
- La participación para tomar la balota de la bolsa se hará en orden alfabético, teniendo en cuenta la primera letra del primer apellido o de la razón social del oferente, sea éste persona natural, jurídica, consorcio o unión temporal.
- Una vez el oferente tome la balota de la bolsa la tendrá en su poder sin hacer público el número sacado, hasta tanto no hayan tomado la balota todos los participantes.
- Posterior a esto, se hará pública la numeración de las balotas que los oferentes tienen en su poder.
- El empate se resolverá a favor del oferente que haya sacado la balota marcada con el mayor número.
- De todo lo actuado se levantará la respectiva acta, con la firma de todos los participantes.

### 1.32. ADJUDICACIÓN

De acuerdo con el Manual de Contratación que rige el proceso, ETB podrá abstenerse de adjudicar, caso en el cual realizará publicación de la no adjudicación en la página web y la enviará por los mensajes del evento en la herramienta SAP ARIBA

Si opta por la adjudicación, la misma se realizará de forma independiente por cada grupo al o a los oferentes que hayan obtenido el mejor puntaje de acuerdo con los criterios de ponderación establecidos en el proceso. El nombre del adjudicatario será publicado en la página web de ETB.

Si el adjudicatario no firma el contrato dentro del término previsto en el cronograma del proceso, ETB podrá:

- i. De manera inmediata, dejar sin efectos el memorando de adjudicación del contrato y dar por terminado el proceso; sin que por ello haya lugar a resarcimiento económico alguno por parte de ETB. .
- ii. Este incumplimiento le facultará a ETB a exigir la póliza de seriedad de la oferta (en caso de que se haya pedido) y/o
- iii. Iniciar de manera inmediata un nuevo proceso de contratación ó llamar al oferente que hay sido seleccionado en segundo lugar, si lo considera pertinente.

### 1.33. DECLARACIÓN JURAMENTADA

El proponente con la presentación de su oferta declara bajo la gravedad del juramento lo siguiente:

No hallarse incurso al momento de presentación de oferta y, al momento de la celebración y ejecución del contrato, en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas legalmente para contratación estatal (Ley 80 y sus modificaciones).

Que ni su patrimonio ni los recursos que utilice para la celebración y ejecución del contrato, provienen de actividades ilícitas o delitos fuente de Lavado de Activos, Financiación de Terrorismo o Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas en el territorio nacional o en el extranjero.

Que sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales y contratistas no tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes en materia de delitos fuente de Lavado de Activos, Financiación del terrorismo o Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, de orden nacional e internacional y autoriza de manera expresa para que éstas puedan ser consultadas por ETB en cualquier momento durante la relación comercial.

El entendimiento de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el Código de Ética y Conducta de ETB y que ninguna persona al servicio de ETB ha recibido ni recibirá beneficio directo o indirecto para beneficiarse en la adjudicación, celebración o ejecución del contrato, y acepta expresamente que la presente disposición es condición esencial del contrato, en caso de que se llegare a celebra, por lo que su incumplimiento dará lugar a su terminación y a la aplicación de las sanciones legales pertinentes”.

En caso de que el proponente presente oferta o celebre o ejecute el contrato encontrándose incurso en cualquiera de las situaciones descritas, deberá responder por los daños y perjuicios que cause a ETB o a terceros por su conducta. En el evento de inhabilidades sobrevinientes estas deben ser puestas en conocimiento por parte del contratista y en este caso el Contratista cederá el contrato previa autorización escrita de ETB o, procederá la terminación anticipada del contrato, sin que por ello haya lugar al reconocimiento de indemnización alguna a favor del contratista.

## **1.34. REQUISITOS DE EJECUCIÓN - CONDICIONES CONTRACTUALES**

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

El plazo de ejecución del contrato es de 5 años a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de las garantías contractuales o hasta que se agoten los recursos, lo primero que ocurra.

### **1.34.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

- a) Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, conforme las descripciones exigidas en los términos de referencia, sus respectivos anexos y presentadas en la oferta.
- b) Rendir de manera oportuna los informes de gestión que le sean requeridos por la interventoría o el supervisor del contrato.
- c) Obrar con lealtad y buena fe en el desarrollo, evitando dilaciones o acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, informando inmediatamente a ETB y demás autoridades competentes cuando se presenten tales peticiones o amenazas.

- d) Realizar los demás deberes a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato, de los términos de referencia, sus anexos y en la oferta presentada.
- e) Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del contrato, y de la ejecución del mismo.
- f) Mantener actualizado su domicilio.
- g) Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, conforme a su objeto, y aquellas otras que en su momento pueda impartir su supervisor para su cabal cumplimiento.
- h) Acatar las recomendaciones de la supervisión y/o interventoría según aplique.
- i) Gestionar diligentemente la constitución de las garantías exigidas

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:** Las contenidas el capítulo técnico

El contratista asume la obligación de dar cumplimiento a cada una de las prestaciones y el hecho de que ETB eventualmente no realice algún requerimiento puntual, no puede ser interpretado como una renuncia de exigir posteriormente el cumplimiento, sin perjuicio de las sanciones a las que haya lugar.

**1.34.3. OBLIGACIONES GENERALES DE ETB**

- a) Pagar el valor del contrato en la forma y oportunidad establecidas.
- b) Suministrar en forma oportuna la información solicitada por el contratista de conformidad con las Términos de Referencia, si aplica.
- c) Resolver las inquietudes presentadas por el contratista.
- d) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que hacen parte integral del mismo.

**1.34.4. GARANTÍAS CONTRACTUALES**

Dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la firma del contrato, EL CONTRATISTA deberá constituir en favor de ETB y entregarle, las siguientes garantías contractuales:

- a) **CUMPLIMIENTO:** por un valor asegurado del 20% del precio del contrato antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante su plazo de ejecución y hasta su liquidación.
- b) **SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** por un valor asegurado del 10% del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato hasta su terminación y tres años más.
- c) **CALIDAD DEL SERVICIO:** por un valor asegurado del 20% del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato, durante el plazo de ejecución y hasta la liquidación.
- d) **CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO:** por un valor asegurado del 20% del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato hasta la liquidación.
- e) **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** por un valor asegurado del 10% del precio del contrato, antes de IVA, vigente desde la fecha de suscripción del contrato,

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

En caso de resultar un mismo adjudicatario de los dos grupos, será elaborado un solo contrato.

**Será responsabilidad del CONTRATISTA gestionar de manera oportuna la disponibilidad de cupo, la constitución de las garantías contractuales y pago de la prima con una compañía aseguradora o con una entidad bancaria vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.**

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

Cada CONTRATISTA deberá remitir al Área de Seguros de ETB, al correo electrónico [acuerdomarco@etb.com.co](mailto:acuerdomarco@etb.com.co), para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro los documentos que se encuentran relacionados en el numeral 9 “GARANTIAS CONTRACTUALES” de la Política financiera publicada en la página [www.etb.com](http://www.etb.com)

Por disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, la anterior información debe actualizarse anualmente mientras se encuentre vigente la relación contractual entre el CONTRATISTA y ETB y por consiguiente con la aseguradora.

Luego de asignado el cupo por la aseguradora, el CONTRATISTA y/o el Supervisor remitirán el contrato o las modificaciones [prórroga, adición y/o cualquier otra modificación] dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su formalización al Área de Seguros de ETB, al correo electrónico [acuerdomarco@etb.com.co](mailto:acuerdomarco@etb.com.co), para que se emitan los correspondientes certificados de seguros, informándoles a las partes interesadas en cualquiera de estos eventos para el pago de la prima respectiva.

En el evento en que sea necesario realizar cualquier modificación de la póliza, el Área de Seguros de ETB a través del supervisor del contrato informará el plazo establecido para tal fin.

**NOTA: Se aclara que la gestión tanto del corredor como de las aseguradoras que trabajan en el convenio marco no es responsabilidad de ETB.**

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si el CONTRATISTA opta por constituir las garantías por fuera del acuerdo marco referido en el párrafo anterior, deberá entregar al supervisor del contrato las garantías asociadas al contrato o cualquiera de sus modificaciones [prórroga, adición y/o cualquier otra modificación] dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del respectivo contrato o acuerdo modificadorio, junto con el respectivo recibo de pago de la prima.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Las siguientes serán las **condiciones técnicas particulares** que

deberá cumplir la **póliza de cumplimiento** que constituya el contratista:

- a. Amparar el pago de multas y cláusulas penales.
- b. Procedimiento para hacer efectiva la póliza por el cobro de multas o cláusula penal - El ASEGURADO deberá comunicar por escrito al CONTRATISTA (AFIANZADO) y a la ASEGURADORA [\*] que el AFIANZADO ha incurrido en alguna causal de mora o incumplimiento de las obligaciones contractuales garantizadas en la póliza, con el objetivo de que las partes se pronuncien sobre el asunto. El ASEGURADO podrá proceder al cobro de la multa o la cláusula penal pactada en el contrato, lo cual deberá realizarse a través de comunicación escrita entregada al CONTRATISTA (AFIANZADO) y a LA ASEGURADORA. - En el caso de que sea(n) cobrada(s) multas o cláusula penal, el ASEGURADO deberá descontar los valores reclamados de los saldos a favor del CONTRATISTA (AFIANZADO) y en caso de que estos no sean suficientes, podrá solicitar la afectación de la póliza de Cumplimiento.
- c. Retroactividad hasta 60 días. Se debe aplicar esta condición, de la siguiente manera. "La COMPAÑÍA DE SEGUROS acepta expedir pólizas hasta con treinta (30) días de inicio de vigencia retroactivo a partir de su fecha de expedición, sin necesidad de aportar carta de no siniestro. Se podrán expedir pólizas con retroactividad de hasta sesenta (60) días cuando se aporte carta de no siniestro por parte del ASEGURADO.
- d. Renovación de cobertura (previa solicitud del cliente) hasta por 30 días. En caso de no haberse firmado la prórroga del contrato mediante acuerdo modificatorio suscrito por las partes. La aplicación de esta condición opera solo cuando al momento de la reclamación o siniestro se cuente con dicho documento debidamente firmado.
- e. Designación de ajustadores de común acuerdo entre el beneficiario y la aseguradora.
- f. No exigencia de garantías.
- g. Ampliación del aviso de siniestro a treinta (30) días.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Las siguientes serán las **condiciones técnicas particulares** que deberá cumplir la **póliza de responsabilidad civil extracontractual** que constituya el contratista:

- a. **Designación de ajustadores.** De común acuerdo entre al Tomador y la Aseguradora.
- b. **No aplicación de cláusula de coexistencia de seguros.**
- c. **Ampliación plazo revocación de la póliza.** La Aseguradora podrá revocar o no prorrogar la póliza, mediante aviso previo escrito al Tomador de la póliza y a ETB, con un plazo no inferior a cuarenta y cinco (45) días.
- d. **No exigencia de garantías.**
- e. **Retroactividad hasta sesenta (60) días.** Se incluye esta cláusula, y aplicará sin presentación de la carta de no reclamación, pero pago de la prima contra entrega de la póliza.
- f. **Renovación de cobertura (previa solicitud del cliente).** Hasta por treinta (30) días en caso de no contar con la prórroga del contrato mediante acuerdo suscrito por las partes. La aplicación de esta condición opera sólo cuando al momento de la reclamación o siniestro se cuente con dicho documento debidamente firmado.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Si el **CONTRATISTA** no constituye y aporta las garantías contractuales dentro del término previsto, esto podrá dar lugar a la terminación del contrato por parte de ETB sin que por ello haya lugar a resarcimiento económico alguno. Este



incumplimiento le facultará para hacer efectivas las sanciones contractuales, y/o exigir la póliza de seriedad de la oferta.

#### **1.34.5. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APORTES PARAFISCALES Y SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO SG-SST**

El contratista debe cumplir con respecto a sus trabajadores y subcontratistas con los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo cumpliendo con rigurosidad las obligaciones que le impone la ley, en particular lo dispuesto en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo y sus modificaciones que la complementen.

El contratista debe cumplir con las obligaciones de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales (ARL), pensiones (AFP), aporte a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, cuando a ello haya lugar, mediante certificación expedida por revisor fiscal cuando éste exista, aportando igualmente copia de la cédula de ciudadanía, tarjeta profesional y certificación actualizada de la Junta central de Contadores, de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal en los términos establecidos en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Adicionalmente, ETB podrá solicitar al contratista entregar al supervisor del contrato, fotocopia o archivo digital de las planillas de pago a las mencionadas entidades del personal vinculado para ejecutar el contrato, inclusive subcontratistas. Igualmente, ETB podrá solicitar al contratista allegar certificación sobre el pago de obligaciones e indemnizaciones respecto del recurso humano que de una u otra manera participa en la prestación del servicio, independiente de la modalidad de su vinculación, inclusive subcontratistas.

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que le impone la ley, el contratista debe:

- a) Implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- b) En el marco de la autonomía técnica y administrativa, garantizar que el personal a su cargo se encuentre debidamente capacitado, entrenado y con la inducción necesaria para ejecutar el contrato.
- c) Garantizar el entrenamiento y capacitación para realizar trabajos seguros y, contar con las certificaciones específicas y vigentes a que haya lugar, según el marco legal vigente.
- d) Entregar la dotación legal y de seguridad industrial que demande la ejecución de actividades a cargo del contratista
- e) Cumplir las normas sobre prevención de riesgos laborales aplicable en Colombia y se obliga a disponer de los medios necesarios en cuanto a la protección y prevención, así como a prestar la formación e información de los riesgos laborales de sus propios trabajadores que pudieran precisar para la prestación de los servicios. En consecuencia, el contratista deberá velar por la seguridad de los trabajadores, proporcionar y asegurarse de la utilización de los equipos de protección adecuados para el desarrollo de su trabajo, de conformidad con las normas legales

- f) Suministrar durante la vigencia del contrato, así como durante los 3 años siguientes a la terminación y/o liquidación en el caso que aplique, toda la información que ETB requiera con relación al cumplimiento de las obligaciones legales a su cargo en materia de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas.

#### **1.34.6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información suministrada por ETB en desarrollo del contrato por cualquier medio al Contratista, deberá ser utilizada de manera confidencial, garantizando por todos los medios a su alcance que los trabajadores a su servicio y demás personas que autorice, respetarán la obligación de mantener su debida reserva, confidencialidad, integridad y disponibilidad. Dicha información únicamente será utilizada para la debida ejecución del contrato. La violación de confidencialidad o el uso indebido de la información dará lugar a reclamar indemnización por parte de ETB. No se considera violación de confidencialidad la entrega de información cuando sea de conocimiento público. El Contratista no adquiere derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por ETB.

#### **1.34.7. PROPIEDAD INTELECTUAL**

El contratista debe garantizar que la propiedad intelectual que aporte en la ejecución del contrato es de su propiedad o se encuentra debidamente licenciada y, por tanto, librará a ETB de cualquier violación de la misma. En caso de reclamación, el Contratista asumirá totalmente la responsabilidad.

En todo caso, se respetarán los derechos de propiedad intelectual de las partes, de conformidad con lo señalado en la ley. Con la suscripción del contrato, todos los derechos patrimoniales sobre las obras creadas en virtud de este contrato quedan en cabeza de ETB, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la ley 23 de 1982 o a aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia.

Toda la información relativa a clientes, o datos conexos son de propiedad exclusiva de ETB, así como la información que se genere en el marco del contrato.

#### **1.34.8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

Con la presentación de la oferta se entiende la aceptación del proponente, en caso de resultar adjudicatario, de adherirse a las Políticas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio que tiene adoptadas ETB para la protección de su información y la de sus terceros, las cuales se obligan a conocer y cumplir, así como a instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento. Dichas políticas deben ser consultadas en la página web de ETB [www.etb.com](http://www.etb.com). Así mismo y cuando aplique a partir de la debida ejecución del contrato, el contratista se obliga a cumplir con las políticas de seguridad de la información, de continuidad del negocio y de protección o tratamiento de datos personales de los clientes de ETB.

ETB podrá requerir a discreción al contratista la firma de acuerdos de confidencialidad específicos a su personal y demás personas que éste autorice.

Los usuarios entregados al Contratista para acceder a los sistemas de información de ETB deben corresponder a personas que efectivamente estén ejecutando actividades relacionadas con el objeto contractual, en tal sentido, el Contratista se obliga a mantener informado a ETB sobre los usuarios a su cargo que deben estar vigentes, informando inmediatamente sobre cualquier retiro o cambio que éste realice sobre el personal que accede a los sistemas de información de ETB.

El Contratista entiende y acepta que ETB se reserva el derecho de negar la entrega o suspender las credenciales de acceso a las instalaciones físicas o a los sistemas de información de ETB a cualquier empleado directo o indirecto del Contratista, en caso de considerar que ha ejecutado actividades que incumplan las políticas de seguridad de la información o que hayan sido de carácter doloso o fraudulento, sin que sea necesario presentar al Contratista evidencias de tales hallazgos. No obstante, el Contratista se obliga a realizar las acciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios que entrega a ETB en las condiciones pactadas. Así mismo el Contratista se obliga a realizar todas las acciones que estén bajo su alcance para evitar que sus propios empleados directos o indirectos incurran en este tipo de conductas cuando estén ejecutando actividades relacionadas con el objeto contractual. El Contratista acepta que ETB puede en cualquier momento monitorear las actividades ejecutadas por sus propios empleados o subcontratistas en los sistemas de información de ETB.

El Contratista se obliga a reportar cualquier debilidad sospechosa que incida en la seguridad de la información y reportar de manera inmediata la ocurrencia de incidentes de seguridad de la información y de continuidad del negocio que puedan vulnerar la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la información de ETB o de sus terceros tratada en desarrollo del contrato, contribuyendo, además, con todos los medios a su alcance para su remediación. Sin perjuicio de los reportes que realice ante ETB el contratista deberá responder por los eventuales perjuicios que se generen con ocasión de los incidentes que puedan afectar la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

El Contratista se obliga con ETB a contar con planes de continuidad del negocio o contingencia debidamente documentados y actualizados para ejecutar los servicios objeto del Contrato y a ejecutar pruebas periódicas a los planes de continuidad del negocio o contingencia, como mínimo una vez al año y enviar copia de los respectivos planes y pruebas a solicitud de ETB. El Contratista se obliga a participar activamente en las pruebas de continuidad del negocio y contingencia que ETB decida ejecutar sobre sus propios planes.

El Contratista debe impartir a su personal las acciones de toma de conciencia, educación, entrenamiento, actualizaciones regulares en políticas y procedimientos de seguridad de la información y de continuidad del negocio, según sea relevante para ejecutar el contrato.

ETB se reserva el derecho de verificar y monitorear, en cualquier momento o lugar, el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y de continuidad del negocio de ETB.

Antes de la finalización del contrato el Contratista deberá devolver los activos físicos y electrónicos encomendados, garantizando que la información pertinente se devuelva a ETB de manera que no podrá usarse para ningún otro fin por parte del Contratista ni de sus trabajadores o sus propios contratistas.

Adicionalmente y en caso de que el Contratista o sus trabajadores o sus propios contratistas hayan adquirido un conocimiento importante a partir del desarrollo del contrato, el Contratista se obliga a documentar y transferir a ETB ese conocimiento.

### 1.34.9. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cuando para la debida ejecución del contrato se deban tratar, transferir y/o transmitir bases de datos personales, ETB tendrá el rol de responsable y el contratista el de Encargado, de acuerdo con lo estipulado en la ley estatutaria 1581 de 2012 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. Es así que el contratista se obliga a disponer de los medios necesarios para observar, cumplir e instruir a sus trabajadores sobre los principios de administración de datos de terceros y de tratamiento de datos personales. El contratista se obliga a dar cumplimiento a los principios de legalidad en materia de tratamiento de datos personales, veracidad o calidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la ley estatutaria 1581 de 2012, el Decreto único reglamentario del sector, comercio, y turismo 1074 de 2015, el Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Resolución CRC 5111 de 2017 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El Contratista acepta conocer y cumplir la Política de Tratamiento de Datos Personales de ETB para el tratamiento, transmisión y/o transferencia de información personal que gestiona incluyendo los datos de terceros, así mismo se obliga a instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación. La política puede ser consultada página WEB de ETB:

[https://etb.com/docs/Pol%C3%ADtica tratamiento datos personales ETB.pdf](https://etb.com/docs/Pol%C3%ADtica_tratamiento_datos_personales_ETB.pdf)

Para lo anterior el Contratista, debe: 1. Designar e informar a ETB que asume la protección de datos personales; 2. Remitir el manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios en función de este contrato; 3. Gestionar el Tratamiento de Datos Personales acorde con el rol del contratista y las leyes aplicables; 4. Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de protección de datos personales de la información personal tratada, durante la relación contractual; 5. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad y ciberseguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, manteniendo su integridad, confidencialidad y disponibilidad, 6; Informar en el menor tiempo posible cuando se presenten violaciones a los códigos y/o protocolos de seguridad y ciberseguridad, y existan riesgos en la administración de la información personal tratada; 7. Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad nacional de Datos Personales, 8. ETB se reserva el derecho de verificar y monitorear, en cualquier momento o lugar, el cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales de ETB. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que le asiste al contratista de responder por los eventuales perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de esta política, 9. Toda la información personal “datos personales” que nazcan o se deriven de esta relación contractual será de propiedad de ETB, no podrá ser usada para fines diferentes a los de este contrato y deberá ser remitida en su totalidad a ETB; 10. En la fecha de terminación del contrato, el contratista deberá transferir ETB toda información personal tratada, así mismo deberá eliminar de forma segura y certificar la eliminación de esta información a través de herramientas tecnológicas especializadas y certificadas.

Si dentro de la ejecución del contrato, se requiere realizar una transmisión internacional de datos personales, el contratista acepta dar cumplimiento a las disposiciones vigentes en materia de protección de datos personales sobre “transferencia y transmisión internacional de datos personales”, previstas en el decreto único reglamentario 1074 de 2015 y demás normas vigentes aplicables.

De la misma forma, si dentro de la ejecución del contrato se requiere realizar una transmisión internacional de datos personales, el contratista acepta dar cumplimiento a las disposiciones vigentes en materia de protección de datos sobre “transferencia y transmisión internacional de datos personales”, previstas en los artículos 2.2.2.25.5.1 y 2.2.2.25.5.2 del decreto único 1074 de 2015 y demás normas vigentes aplicables, especialmente el contratista se obliga a dar aplicación a las disposiciones derivadas de la Política de Tratamiento de Datos de ETB y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables. Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del contrato que se entienden incorporadas al mismo, el contratista acepta:

- Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

#### 1.34.10. GESTIÓN AMBIENTAL

El Contratista deberá ejecutar las obligaciones a su cargo en cumplimiento de las normas legales vigentes sobre gestión ambiental. Por lo anterior, le corresponde, entre otras obligaciones, realizar las actividades relativas a identificar, analizar y evaluar peligros, a controlar y gestionar riesgos, a mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a las personas, propiedades o medio ambiente y obtener los permisos requeridos por las autoridades ambientales. Estas obligaciones se extienden a sus subcontratistas.

El contratista reconoce que la responsabilidad medioambiental es parte integral del desarrollo del objeto contratado, por lo que el contratista identificará las repercusiones medioambientales de las actividades a realizar para ejecutar el objeto contratado y minimizará los efectos adversos en la comunidad, en el medioambiente y en los recursos naturales, a la vez que proteja la salud y la seguridad pública en general.

Los estándares medioambientales son:

##### a. Cumplimiento de Normatividad Ambiental

El Contratista deberá ejecutar las obligaciones a su cargo en cumplimiento de las normas legales vigentes sobre gestión ambiental. Por lo anterior, le corresponde, entre otras obligaciones, realizar las actividades relativas a identificar, analizar y evaluar aspectos ambientales, a controlar y gestionar riesgos, a mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a las personas, propiedades o medio ambiente. Estas obligaciones se extienden a sus subcontratistas.

**b. Permisos e informes medioambientales**

El contratista obtendrá todos los permisos ambientales, aprobaciones e inscripciones, requeridos por las autoridades ambientales, se renovarán y mantendrán en vigor y se seguirán sus requisitos operativos y de notificaciones que se requieran para ejecutar el objeto contratado.

**c. Prevención de la contaminación y reducción de recursos**

Siempre que se pueda en desarrollo del objeto contratado, las emisiones, vertimientos de contaminantes y la generación de desechos se deben minimizar o eliminar en el punto de origen, con técnicas como modificación de procesos, mantenimiento, uso de equipos para controlar la contaminación, o por otros medios. Se requiere buscar la conservación de los recursos naturales, como el agua, los combustibles fósiles, los minerales y los productos forestales, a través de sustitución de materiales, reutilización, conservación, reciclaje o por otros medios viables.

**d. Sustancias peligrosas**

En desarrollo del objeto contratado, el contratista garantizará que las sustancias químicas, residuos u otros materiales que supongan un peligro para las personas o para el medioambiente se identificarán, etiquetarán y gestionarán para garantizar que su manipulación, desplazamiento, almacenamiento, uso, reciclaje o reutilización y eliminación se haga de manera segura.

**e. Desechos sólidos**

En desarrollo del objeto contratado el contratista identificará, gestionará, reducirá y eliminará de forma responsable o reciclará los desechos sólidos peligrosos como no peligrosos, siempre que aplique.

**f. Emisiones al aire**

El contratista identificará y caracterizará, cuando aplique, las emisiones al aire de sustancias químicas orgánicas volátiles, aerosoles, corrosivos, partículas, sustancias que destruyen la capa de ozono y productos derivados de la combustión que se generen durante la ejecución del contrato.

Las sustancias que destruyen la capa de ozono deben gestionarse de forma eficaz de acuerdo con el Protocolo de Montreal y las normativas aplicables.

**g. Restricciones de materiales**

El contratista cumplirá las leyes, normativas y requisitos de los clientes relacionados con la ejecución del contrato; así mismo, incluirá la prohibición o restricción del uso de sustancias contaminantes en los productos y su fabricación cuando aplique. De la misma manera, deberá incorporar el respectivo etiquetado para su reciclaje o eliminación.

**h. Gestión del agua**

El contratista deberá implementar buenas prácticas en las que se controlen las fuentes de agua, su uso y su vertido, procurando oportunidades para conservar el agua y controlar los canales de contaminación. En caso de que aplique, las aguas residuales se caracterizarán, y se realizará el monitoreo, el control y el tratamiento requerido antes de su vertido o eliminación. En caso de que aplique el contratista deberá llevar a cabo un control periódico del rendimiento

de los sistemas de tratamiento y contención de aguas residuales para garantizar un rendimiento óptimo, así como el cumplimiento normativo.

i. Consumo energético

El contratista deberá buscar métodos rentables para mejorar la eficiencia energética y reducir el consumo energético y, a su vez, las emisiones de gases de efecto invernadero.

**1.34.11. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LA/FT/FPADM)**

El contratista declara que cumple con la normatividad colombiana incluidas aquellas relacionadas con la implementación de un sistema de prevención del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, y se obliga a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todas sus contrapartes, socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores, y que los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione; ii) el monitoreo de las actividades a lo largo de la relación que mantenga con los mismos.

El contratista, declara que ni el representante legal que presenta la oferta o suscribe el contrato, como la persona natural o jurídica que representa, sus filiales, socios, accionistas directos o indirectos, administradores, clientes, empleados que tienen relación directa con el contrato, revisores fiscales, contratistas y proveedores, sus representantes legales y sus miembros de la Junta Directiva, tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes y no vinculantes de orden nacional e internacional, investigaciones o procesos penales, condenas por delitos dolosos, ni aquellos originados en delitos conexos al de lavado de activos o financiación del terrorismo o financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o de la financiación de actividades ilícitas o actos contra la administración pública, incluyendo, pero no limitándose a delitos contra la administración pública, soborno o corrupción nacional o transnacional, y que tomará todas las medidas necesarias para no estarlo, encontrándose ETB facultada para efectuar las verificaciones que considere pertinente en bases de datos o informaciones públicas nacionales o internacionales y para dar por terminada cualquier relación comercial o jurídica si verifica que él o alguna de las personas mencionadas es incluida en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC SDN emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista vinculante para Colombia de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas de control o vinculantes, tienen investigaciones o procesos o condenas en su contra, o existen informaciones en dichas bases de datos públicas que puedan colocar a ETB frente a un riesgo legal o reputacional. En caso de que la ejecución del contrato demande la presencia de subcontratistas, le aplicarán las mismas disposiciones, cuya declaración corresponde a el contratista, quien es el que ostenta la relación comercial con ETB.

En caso que el contratista no le resulte exigible la implementación de dicho sistema, el contratista, con la presentación de la oferta, declara que mantiene y ejecuta buenas prácticas

en sus procesos, dirigidos a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades con el lavado de activos, la financiación del terrorismo, la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y/o sus delitos conexos.

El contratista declara que, en la ejecución del contrato, no contratará ni tendrá vínculos de ningún tipo con terceros que realicen operaciones o cuyos recursos provengan de actividades ilícitas.

El contratista declara que toda la documentación e información aportada para la presentación de la oferta, celebración y ejecución del contrato, es veraz y exacta y autoriza para que pueda ser confirmada y verificada por ETB por los medios que considere pertinentes.

El contratista se obliga a actualizar su información, mínimo una vez al año o antes si se produjera modificación o cuando sea requerido por ETB, de manera enunciativa más no limitativa, la relativa a su composición accionaria, información financiera, cambios en representantes legales, composición de junta directiva y cualquier otra información que por su naturaleza sea susceptible de cambio. Asimismo, El contratista se obliga a entregar en cualquier momento la información que sea requerida por ETB y que se considere relevante para la administración del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

En el evento en que el contratista, tenga conocimiento de alguna de las circunstancias descritas en el literal anterior, se compromete a comunicarlo de inmediato a ETB.

El contratista, declara que no tiene presencia en países sancionados por la OFAC y países no cooperantes; de la misma manera certifica que la constitución de la compañía no está bajo el esquema de acciones al portador. En caso de que la ejecución del contrato demande la presencia de subcontratistas, le aplicarán las mismas consideraciones, cuya declaración corresponde al contratista, quien es el que ostenta la relación comercial con ETB.

El contratista, declara que con la presentación de la oferta y firma del contrato, tanto el representante legal que suscribe el contrato, como la persona natural o jurídica que representa, otorgan su consentimiento informado, y por lo tanto autorizan a ETB a comunicar a las autoridades nacionales o de cualquiera de los países en los cuales ETB realice operaciones, sobre alguna cualquiera de las situaciones en este documento descritas, así como a suministrar a las autoridades competentes de dichos países, toda la información suministrada, pública, privada o semiprivada que sobre la persona jurídica que represento, ellas requieran. Asimismo, para que ETB efectúe los reportes a las autoridades competentes, que considere procedentes de conformidad con sus reglamentos y manuales relacionados con su sistema de prevención y/o administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y sus programas de cumplimiento, exonerándola de toda responsabilidad por tal hecho.

El contratista declara que conoce y acepta que ETB está en la obligación legal de solicitar las aclaraciones que estime pertinentes en el evento en que se presenten circunstancias con base en las cuales ETB pueda tener dudas razonables sobre nuestras operaciones o las



operaciones de la persona natural o jurídica que represento, así como del origen de nuestros activos, en el cual suministraremos las aclaraciones que sean del caso. Si estas explicaciones y soportes entregados no son satisfactorias a juicio de ETB, autorizamos para dar por terminada cualquier relación comercial o jurídica, sin que ello represente costo alguno para ETB.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones y declaraciones aquí contempladas, faculta a ETB para terminar de manera inmediata y anticipada cualquier tipo de relación que tenga con el contratista, sin que por ello haya lugar sanción o indemnización por parte de ETB a el contratista, y el contratista se obliga a responder frente a ETB y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia del daño reputacional ocasionado.

#### **1.34.12. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**

La contratación es de carácter comercial y civil; por tanto, para el cumplimiento del contrato, el contratista goza de autonomía e independencia respecto de su personal, recursos, vehículos y herramientas entre otros aspectos; por lo que no se constituye vínculo laboral alguno entre ETB y el personal del contratista inclusive subcontratistas. El contratista dispone de autonomía, libertad administrativa, financiera y directiva para la ejecución del contrato y será el único responsable por la vinculación de su personal, la cual realizará en su propio nombre, por su cuenta y riesgo, sin que ETB adquiera responsabilidad alguna por tales actos o contratos.

El contratista, en desarrollo de su autonomía técnica y administrativa, por su propia cuenta y riesgo, es quien realiza el proceso de selección del personal con la experiencia requerida para la ejecución del contrato y se obliga a:

- a) Verificar y corroborar mediante consultas o estudios de seguridad, la información judicial del personal que hará parte de su estructura, asegurando su idoneidad para realizar la prestación de los servicios.
- b) Dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la modalidad de contratación que tenga el personal que requiera para la prestación del servicio contratado y garantizar los pagos de las obligaciones derivadas de la misma, según el marco legal vigente.
- c) En caso de vinculación de personal extranjero, el contratista deberá dar cumplimiento a las obligaciones en materia de derecho migratorio, así como contar con los permisos.
- d) Disponer de los medios necesarios para garantizar la no existencia de trabajo infantil. Así mismo, el contratista no puede contratar personal a través de cooperativas de trabajo asociado.
- e) Garantizar que la contratación del personal del contratista y la ejecución del contrato no afecta derechos los derechos constitucionales, legales y laborales.
- f) El salario o pagos que pacte el contratista con su personal debe estar acorde con el nivel de conocimiento y con los requisitos de experiencia, respetando siempre los parámetros exigidos en la ley y los del mercado.
- g) Garantizar que los servicios contratados no se vean afectados por altos índices de rotación de personal;
- h) Conceder al personal las licencias y permisos de ley, así como el disfrute de vacaciones, conforme lo estipula la ley, cuando haya lugar.

- i) No vincular, para la ejecución de los Contratos, a personal bajo ninguna modalidad de vinculación que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes ni bajo la modalidad de contrato de aprendizaje.
- j) Pagar la remuneración a pagar a su personal acorde al perfil y no debe estar por debajo de los parámetros establecidos por la ley, ni del mercado y sus condiciones deben quedar claras en el momento de la contratación.
- k) Designar un delegado para la ejecución del contrato, quien será el encargado de interactuar con ETB en todo lo relacionado con los temas laborales. Así mismo, liderará al personal contratado vinculado para el desarrollo del contrato y asegurar la dirección administrativa del mismo, así como realizar mejoras a los procesos establecidos.

### 1.34.13. MULTAS

Si hay retardo o mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Contratista, como medida para apremiar a cumplir sus obligaciones, ETB le podrá descontar hasta el 20% del precio del contrato. El descuento será del 1.5% por cada día de atraso o proporcional por fracción, sin perjuicio del cobro de la cláusula penal.

Estos descuentos no eximen al Contratista del cumplimiento de la obligación principal.

El cobro de multas respetará el derecho al debido proceso y la defensa del Contratista, de conformidad con lo previsto en el Artículo 30 del Manual de Contratación

ETB podrá realizar los descuentos de las sumas que se adeuden al contratista por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

### 1.34.14. CLÁUSULA PENAL

En caso de incumplimiento parcial o total, definitivo, de cualquiera de las obligaciones del contratista, este se obliga a pagarle a ETB a título de cláusula penal indemnizatoria el 20% del precio del contrato, antes de IVA. El cobro de la cláusula penal podrá ser total o proporcional al perjuicio causado.

La pena no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje.

El cobro de la cláusula penal respetará el derecho al debido proceso y la defensa del contratista, reflejando lo previsto en el Artículo 30 del Manual de Contratación.

ETB podrá descontar el valor de la cláusula penal de las sumas que se adeuden al contratista por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora

### 1.34.15. SUPERVISIÓN

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

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

### 1.34.16. CESIÓN DEL CONTRATO

El CONTRATISTA no podrá ceder su posición contractual, ni los derechos y obligaciones derivados del contrato, sin el consentimiento previo, expreso y escrito de ETB. El cesionario debe cumplir con los mismos requisitos y calidades de idoneidad y experiencia del cedente.

El cesionario deberá realizar una declaración expresa, en la que conste que la cesión no afectará el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La cesión del contrato regirá a partir de la firma del documento de autorización firmado por cedente, cesionario y ETB; en consecuencia, los pagos serán sobre lo ejecutado en calidad de cesionario luego de la firma del documento que autoriza la cesión del contrato, teniendo en cuenta los descuentos a que haya lugar según lo contractualmente pactado, así como los embargos decretados por el juez conocido por ETB.

### 1.34.17. CESIÓN DE DERECHOS ECONÓMICOS:

En el evento de cesión de derechos económicos o diputación de pagos, el Contratista deberá informar mediante comunicación escrita al supervisor del contrato sobre el cesionario de los derechos económicos o allegar el poder general o especial para que el tercero reciba el pago, previa elaboración de documento por parte de ETB.

La suma a pagar debe haberse causado; para tal efecto, se tendrán en cuenta los descuentos a que haya lugar según lo contractualmente pactado, así como los embargos decretados por el juez conocidos por ETB al momento de autorizar y darse por entendida la notificación de los derechos económicos, o de efectuarse el pago al tercero, que para el caso de diputación corresponde al mandatario.

### 1.34.18. SUBCONTRATACIÓN

EL CONTRATISTA solo podrá subcontratar con la autorización previa y expresa de ETB. El empleo de tales subcontratistas no relevará al CONTRATISTA de las responsabilidades que asume por los servicios y por las demás obligaciones emanadas del presente Contrato. ETB podrá exigir al CONTRATISTA la terminación del subcontrato en cualquier tiempo y el cumplimiento inmediato y directo de sus obligaciones o el cambio de los subcontratistas cuando, a su juicio, este (os) no cumpla(n) con las calidades mínimas necesarias para la ejecución de la(s) labor(es) subcontratada(s).

### 1.34.19. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato que llegue a suscribirse terminará por las causales legales o por las siguientes: **(i)** Por vencimiento del plazo **(ii)** Por mutuo acuerdo. **(iii)** Anticipadamente por ETB, en cualquier tiempo, dando aviso al contratista con una antelación mínima de 30 días calendario, **(iv)** Por incumplimiento de cualquiera de las prácticas establecidas en el aparte denominado “Compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo de buenas prácticas de responsabilidad corporativa” de los términos de referencia, por la parte cumplida, **(v)** De manera anticipada por ETB, en cualquier tiempo cuando ETB encuentre que el contratista ha sido incluido dentro de las listas restrictivas vinculantes o no vinculantes nacionales o extranjeras, o se encuentren en curso en cualquiera de las causales de inhabilidad o incurra en incumplimiento contractual; **(vi)** Por cualquiera de las causales expuestas en el contrato o en sus documentos integrantes.

En todo caso, la terminación anticipada del contrato no da lugar a indemnización alguna por parte de ETB, en este caso, sólo se pagarán las sumas correspondientes a los bienes o servicios solicitados y recibidos a satisfacción, según aplique.

### 1.34.20. DOMICILIO

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

### 1.34.21. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

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

### 1.34.22. INDEMNIDAD

El contratista debe mantener indemne a ETB de toda reclamación o demanda, por los daños y perjuicios que ocasione el personal a su servicio a terceros en desarrollo del contrato o por cualquier otro evento imputable a su responsabilidad.

### 1.34.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las controversias o diferencias que surjan entre las Partes con ocasión de la firma, ejecución, interpretación o terminación de los contratos suscritos y ejecutados en vigencia del presente Manual, así como cualquier otro asunto relacionado con los mismos, podrán ser sometidas a la revisión de las Partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que cualquiera de las Partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia.

En caso de que las controversias o diferencias no sean resueltas de forma directa entre las partes, podrán acudir a mecanismos tales como la conciliación, transacción, amigable composición, entre otros mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en el ordenamiento jurídico vigente, previo cumplimiento de los requisitos que para el efecto disponga ETB.

Pese a lo indicado, en cualquier momento, las Partes podrán acudir a la jurisdicción competente para resolver los conflictos que se presenten.

### 1.34.24. ORDEN DE PRELACION DE DOCUMENTOS CONTRACTUALES

En caso de discrepancia o divergencia entre los documentos que hacen parte integral del contrato, prevalecerá su aplicación en el siguiente orden: i) Términos de Referencia, Anexos y Adendas; ii) Contrato y iii) Oferta del contratista.

## CAPITULO II- CONDICIONES FINANCIERAS

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

### 2.1. ESQUEMA DE COTIZACION DEL PRECIO DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

ETB solicita que los bienes y servicios que hacen parte de la presente contratación sean cotizados bajo el sistema de precios fijos, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

Que el precio inicialmente pactado por concepto de Licencias y el Sistema de Gestión Técnica y Operación de las plataformas y clientes de seguridad de ETB, permanecerán fijos durante el primer año de ejecución del contrato. Para el segundo año en adelante estos precios serán objeto de revisión conforme a lo previsto en el numeral 2.2 que se detalla a continuación.

### 2.2. REVISIÓN DE PRECIOS

Vencido el plazo especificado en el numeral 2.1 anterior, el precio Licencias y el Sistema de Gestión Técnica y Operación de las plataformas y clientes de seguridad de ETB, serán objeto de revisión, con una periodicidad anual, producto de lo cual podrán disminuir, mantenerse o aumentar; en el último caso el incremento máximo no podrá ser superior a:

- Para los bienes cotizados en dólares de los Estados Unidos de América: El índice de inflación de los Estados Unidos de América, para el año inmediatamente anterior, certificado por el Bureau Labor of Statistics.
- Para servicios cotizados en pesos colombianos: El reajuste de precios no podrá exceder el porcentaje del Índice de Precios al Consumidor del año inmediatamente anterior al año en que se está realizando la revisión, para la República de Colombia, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE.

**El nuevo precio unitario que se pacte producto de la revisión empezará a regir a partir de la suscripción del Acuerdo modificatorio correspondiente por el año que aplique.**

**El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los bienes y servicios, especificados en los anexos financieros de cotización en formato Excel los cuales a su vez son el insumo para el correcto diligenciamiento de los sobres económicos de cotización en la herramienta ARIBA. En el evento de no hacerlo su oferta no será tomada en cuenta para efectos de ponderación y selección.**

Serán por cuenta del proveedor y se considerarán incluidos como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden, vigentes en la fecha de suscripción del contrato. Si durante su ejecución los impuestos aumentan o se crean nuevos, serán asumidos por quien corresponda de acuerdo con la Ley; si disminuyen o se suprimen se pagará sobre lo efectivamente causado.

De todo pago o abono en cuenta que se efectuó, ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.

### 2.3. VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la oferta el oferente deberá diligenciar los siguientes **Anexo de cotización en la plataforma SAP Ariba**:

**Sobre económico 1: Valor Total Estimado de Oferta de Licencias en USD\$**

**Sobre económico 2: Valor Total Estimado de Oferta de Servicios de Gestión Técnica y Operación de las Plataformas y Clientes de Seguridad de ETB en COP\$**

Para el diligenciamiento de los **Sobres económicos**, el oferente deberá tener en cuenta lo siguiente:

**NOTA 1:** Los sobres económicos deberá ser suministrado a través de la plataforma SAP Ariba. **La inobservancia a esta estipulación será causal de descarte de la oferta.**

**NOTA 2:** El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los ítems objeto de cotización relacionados en los **Sobres económicos**. **La omisión al menos uno de los ítems objeto de cotización será causal de descarte de la oferta.**

**NOTA 3:** Los ítems que componen el sobre económico corresponden a cada uno de los valores totales antes de IVA en USD\$ y COP\$, indicados en el Anexo N° 5 presentado en formato Excel, como se indica más adelante.

**NOTA 4:** **Entendemos que la información entregada y cargada en la plataforma SAP Ariba está avalada y aprobada en su totalidad por el representante legal de la Cia.**

Adicionalmente y como soporte de los valores estimados totales indicados en el **Sobre económico**, el oferente junto con los documentos de su oferta económica deberá remitir los siguientes **Anexos de cotización en formato Excel debidamente diligenciados**:

Anexo N° 1:	Cuadro de Relación de precios unitarios para licenciamiento de uso del software para los productos de seguridad de ETB en USD\$
Anexo N° 2:	Cuadro de Relación de precios con cantidades estimadas para licenciamiento de uso del software para los productos de seguridad de ETB en UDS\$
Anexo N° 3:	Relación de precios unitarios de los Servicios de Gestión técnica y Operación de las plataformas y clientes de seguridad de ETB en COP\$
Anexo N° 4:	Relación de precios con cantidades estimadas de los Servicios de Gestión técnica y Operación de las plataformas y clientes de seguridad de ETB en COP\$
Anexo N° 5:	Cuadro Resumen del Valor estimado de la Oferta Solución Fortinet ( <b>contiene el valor total estimado de Licenciamiento antes de IVA en USD\$ y el ítem que se debe diligenciar en el Sobre económico (1) suministrado en la plataforma SAP Ariba es la casilla C11</b> ) y el ( <b>contiene el valor total estimado de servicios de Gestión Técnica y Operación de las Plataformas y Clientes de Seguridad de ETB antes de IVA en COP\$ y el ítem que se debe diligenciar en el Sobre económico (2) suministrado en la plataforma SAP Ariba es la casilla C17</b> ).

**NOTA 5:** Los anexos de cotización entregados en formato Excel, deben presentarse debidamente formulados, es decir, no solo deberán contener datos sino fórmulas en los casos

en que estás sean utilizadas. Las discrepancias entre la información suministrada en formato Excel y las incluidas en los Sobres Económicos diligenciado en Ariba, se reflejarán como el valor corregido de oferta, dentro de la evaluación financiera correspondiente; para efectos del valor corregido de oferta se tomarán los precios unitarios especificados en los anexos de cotización (Excel).

**NOTA 6:** La no presentación de los anexos de cotización en formato Excel con la Oferta, **será causal de descarte de esta.**

**NOTA 7:** El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los precios unitarios solicitados en los anexos de cotización en formato Excel, independientemente que los mismos tengan o no cantidades asociadas. **Esta causal no es subsanable, verifique que todo el anexo financiero de cotización este diligenciado, ningún precio unitario puede ser cero (0). La inobservancia a esta estipulación será causal de descarte de la oferta.**

**NOTA 8:** La cantidad de licencias y servicios indicada en los anexos de cotización es estimada y será tenida en cuenta única y exclusivamente para efectos de la ponderación económica de las ofertas. Por lo anterior, en ejecución del contrato, estas cantidades podrán aumentar o disminuir, de conformidad con los requerimientos de la compañía. Sin que por esta razón los precios unitarios pactados se modifiquen.

**NOTA 9:** El oferente no podrá modificar los precios unitarios cotizados en los anexos remitidos en formato Excel, como consecuencia de las solicitudes de aclaración que ETB le formule durante la etapa de evaluación de la oferta. El incumplimiento a esta estipulación será causal de rechazo de la oferta.

**NOTA 10:** Entendemos que la información entregada en los anexos remitidos en formato Excel, está avalada y aprobada en su totalidad por el representante legal de la Cia.

## 2.4. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

La oferta presentada debe incluir todos los elementos y servicios requeridos para cumplir a cabalidad el objeto de la presente contratación, con base en las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

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

## 2.5. IMPUESTOS Y FACTURACION

### 2.5.1. IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

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

discrimine el IVA y se cause dicho impuesto, ETB lo considerará incluido en el valor de los bienes y servicios relacionados en la oferta.

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

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

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

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

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

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

#### **2.5.3. RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA E IVA APLICABLE A OFERENTES NACIONALES**

El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre la Renta e IVA, se determinará de conformidad con la normatividad vigente, habiéndose establecido previamente, si el contratista es declarante o no del impuesto sobre la renta, si es gran Contribuyente o Autorretenedor y el régimen de impuesto a las ventas al cual pertenece (responsable o no responsable) o si vende o presta servicios excluidos del IVA. Para efectos de la retención de renta se aplicará el criterio de retención por servicios del 4% o 6% solo cuando el servicio contratado obedezca a acciones simples que requieran poco o nada de componente intelectual, en los demás casos se aplicará el criterio de la DIAN bajo el cual, independientemente de que se llame servicio para efectos de retención se clasificara como honorario del 10% o 11% ya que por su naturaleza y componente intelectual desborda la definición de servicio.

#### **2.5.4. RETENCIÓN EN LA FUENTE, OFERENTES NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA**



#### **2.5.4.1. TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA**

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

#### **2.5.4.2. A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS**

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

#### **2.5.5. RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

##### **2.5.5.1. OFERENTE PROVEEDOR NACIONAL**

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

##### **2.5.5.2. PROVEEDOR NO RESIDENTE NI DOMICILIADO EN EL PAÍS**

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

#### **2.5.6. RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE**

De conformidad con en el parágrafo 2º del artículo 519 del Estatuto Tributario, a partir de 2010 la tarifa aplicable por concepto del Impuesto de Timbre será del 0%. En caso de ser aumentada, deberá ser asumida por el CONTRATISTA en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez que ETB se encuentra exenta del pago de dicho impuesto, de acuerdo con lo establecido por los artículos 532 y 533 en concordancia con la sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional.

#### **2.5.7. REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN**

Si el oferente se ha acogido al régimen SIMPLE establecido para el año 2019, no se le debe aplicar la retención a título de Renta e ICA de conformidad con el artículo 911 del E.T. y el Decreto 1468 del 2019 respectivamente. Por consiguiente, solo se le aplicara la retención de IVA.

#### **2.5.8. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN A SUCURSAL EXTRANJERA**

Si la oferta es presentada por un proveedor extranjero que cuenta con una sucursal constituida en Colombia a través de la cual realizará algunas o todas las actividades tendientes a cubrir

el objeto de la presente contratación, deberá especificar en su oferta cuales serán estas labores y el valor correspondiente. Es de anotar que el valor de las actividades desarrolladas por la sucursal no será girado al exterior y debe ser facturado directamente por la sucursal, para lo cual se observarán las condiciones determinadas para la forma de pago para proveedor nacional.

Adicionalmente, para cotizar las actividades a desarrollar por la Sucursal deberá utilizar los anexos financieros correspondientes a nacionales.

## **2.5.9. FACTURACIÓN PARA CONTRATISTAS EN CONSORCIO, UNIÓN TEMPORAL O CUALQUIER FORMA DE ASOCIACIÓN**

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

## **2.5.10. RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.**

ETB es Gran Contribuyente (Resolución 012220 del 26 de diciembre de 2022), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), Autorretenedor de rendimientos financieros (Resolución 2863 de 2018), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIU 6110.

## **2.5.11. REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN**

El proveedor estará obligado a informar al momento de la facturación el régimen de impuesto sobre las ventas al cual pertenece si es responsable del impuesto o no, si los servicios que presta se encuentran excluidos del IVA y si es declarante o no del Impuesto sobre la Renta, si es gran contribuyente o autorretenedor de Renta y las disposiciones que lo autorizan. Así mismo deberá discriminar en que municipio presta el servicio.

Si el proveedor factura a través de apoderado, el documento deberá expresar que se expide por cuenta y a nombre del poderdante.

De igual manera se deberá discriminar en la factura el concepto de la comercialización de los productos y servicios, detallando si se tratan de actividades comerciales, o cualquier otra asociada.

De acuerdo con el artículo 66 de la Resolución 165 de 2023, que desarrolla los sistemas de facturación vigentes, establece el idioma y moneda en el contenido de los sistemas de facturación de venta, señalando: “**Se debe utilizar el idioma español y el peso colombiano en la generación de los sistemas de facturación**, sin perjuicio que además de expresar el respectivo valor en pesos colombianos pueda expresarse en otra moneda y en un idioma distinto al español.”

Para efectos del cumplimiento de los requisitos legales y de tomar como deducción los costos y gastos derivados de esta contratación, así como los impuestos descontables, es importante que en todos los casos en donde el pago de los bienes y servicios no se pague de contado, la factura debe indicar pago a crédito al igual que el archivo XML generado a la DIAN, esto de acuerdo con lo estipulado en el inciso 10 del artículo 616-1 del Estatuto Tributario, y el artículo 34 de la Resolución 85 de 2022 expedida por la DIAN.

## 2.5.12. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR O AGENTE SOBRE LOS TRIBUTOS

Es responsabilidad de proveedor o agente la correcta aplicación de los impuestos relacionados en la factura de venta, así como el cumplimiento de los requisitos de factura o documento o equivalente según sea el caso. Los casos o situaciones no contempladas en estos términos ya sea por situaciones particulares, especiales o por desconocimiento de factores inherentes a la operación a realizar no desvirtúan en ningún caso la responsabilidad del proveedor o agente de aplicar correctamente los impuestos.

## 2.5.13. RADICACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

Para los pagos que **ETB** hará **al Proveedor** en virtud del presente contrato, se atenderá lo definido por la Resolución DIAN 165 del 1 de noviembre de 2023, Anexo Técnico, de la mencionada Resolución, facturación Electrónica Versión 1.9 y Resolución DIAN 000085 del 8 de abril de 2022, y las normas que modifiquen o sustituyan.

De acuerdo con lo anterior el procedimiento aplicable deberá cumplir con las siguientes características:

- A. El valor del bien(es) y/o servicio(s) se cobrará iniciando con la suscripción por las partes del Acta de Recibo a Satisfacción de los bienes y/o servicios contratados, para lo cual **el Contratista** elaborará y remitirá a **ETB** la factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico correspondiente, aprobada previamente por el Supervisor de **ETB**.

La factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico deberá reflejar todos los descuentos a que haya lugar de forma que la misma sea coincidente en toda su información con el Acta incluida en el proceso de radicación.

- B. En línea con lo señalado por las normas vigentes; y sujeto a los cambios que se presenten durante la ejecución del contrato, de forma que cualquier modificación de ley promulgada con posterioridad a su formalización le será aplicable; **el Contratista** deberá proceder para la radicación de su facturación en los términos detallados a continuación:

La factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico y el Acta de recibo a satisfacción serán radicadas en el portal web que el Equipo Cuentas por Pagar de

ETB destine para ello, la fecha máxima de radicación mensual es determinada en el cronograma de cierre contable mensual que define la Empresa y que será comunicado desde la Supervisión del Contrato, de acuerdo con lo anterior para dar continuidad al proceso es necesario integrar la totalidad de los documentos relacionados continuación y que corresponden a:

- El formato XML AttachedDocument de su factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico con el documento validado por la DIAN.
- La representación gráfica de la factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico (Archivo PDF)
- El Acta de pagos formalizada por las partes.
- El número(s) de pedido(s) y hoja(s) de entrada.
- Otros documentos que apliquen de acuerdo con los términos acordados por las partes en el presente contrato y sus anexos y/o documentos complementarios.
- Los contratistas personas naturales que presten servicios, deberán adjuntar la certificación de que trata el Decreto 1625 de 2016 y el Decreto 2231 de 2023. A partir de esta certificación se determinará la retención en la fuente a título de renta a aplicar sobre el pago o abono en cuenta.

C. Así mismo y atendiendo lo señalado por las mencionadas Resoluciones y específicamente en el “Anexo Técnico de Factura Electrónica de Venta versión 1.9”, ETB ha dispuesto el correo electrónico [recepcionfacturas@etb.com.co](mailto:recepcionfacturas@etb.com.co) destinado como buzón automático único para este proceso y en el cual no se atenderán asuntos diferentes al procesamiento de documentos a radicar, es indispensable señalar que si se ha realizado radicación por medio del Portal WEB ya indicado en el literal (B), no se debe tramitar la misma solicitud por el correo electrónico dado que las dos opciones son excluyentes entre sí, la radicación por cualquiera de los dos medios se realizara únicamente en días hábiles en horario de 7:00 am a 5:00 pm de lunes a jueves y viernes de 7:00 am a 2:00 pm y como ya se mencionó la fecha máxima de radicación mensual es determinada en el cronograma de cierre contable mensual que define la Empresa y que será comunicado desde la supervisión del Contrato, es necesario que para el procedimiento de radicación por medio de correo electrónico, el proveedor se asegure de incluir en un único archivo .ZIP la siguiente información:

- i. El formato XML AttachedDocument de su factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico con el documento validado por la DIAN. En el mismo debe diligenciarse:
  - En el campo “cbc: ElectronicMail” del formato XML AttachedDocument incluya su dirección de correo para respuestas de aceptación o rechazo. *Importante:* Si esta información no es señalada o corresponde a un correo electrónico de tipo automático, ETB no podrá comunicar el estado de su trámite.
  - En el campo “Order Reference” del archivo XML integre el número de pedido, de referirse a más de un pedido incluya cada uno separado por punto y coma (;).
  - En el campo “Receipt Document” Reference” del archivo XML integre el número de entrada, de referirse a más de una entrada incluya cada una de las mismas separadas por punto y coma (;).
- ii. En otro archivo .ZIP al interior del indicado en el literal (i)

- La representación gráfica de la factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico (Archivo PDF)
- El Acta de pagos formalizada por las partes.
- Otros documentos que apliquen de acuerdo con los términos acordados por las partes en el presente contrato y sus anexos y/o documentos complementarios.

Para su información el proceso de validación de ETB, tanto mediante portal WEB como mediante correo electrónico, verificará:

- La existencia de un único archivo .ZIP al interior del correo electrónico con el XML AttachedDocument de su factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico, validado por la DIAN.
- La existencia de un archivo .ZIP al interior del .ZIP previamente mencionado con la representación gráfica de la factura (Archivo PDF) y su coincidencia exacta con el XML AttachedDocument.
- La inclusión del Acta de pagos (Archivo PDF) formalizada y su coincidencia exacta con los dos ítems anteriores.
- La validez y exactitud de la información relacionada con pedido(s) y hoja(s) de entrada.

Si alguna de estas condiciones no se cumple la factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico no podrá ser radicada y por ende no se podrá dar continuidad al proceso de radicación, en este caso el proveedor recibirá, a la dirección de correo reportada en el AttachedDocument, el rechazo de su trámite.

Es responsabilidad del proveedor informar, en el campo “cbc: ElectronicMail” del formato XML AttachedDocument una dirección electrónica que corresponda a un buzón activo y no de respuesta automática, si la información del correo electrónico no es integrada o no cumple las condiciones señaladas ETB no podrá asegurar el seguimiento que el proveedor pueda realizar al proceso.

ETB tendrá la posibilidad de presentar objeciones a la factura presentada dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la factura, procedimiento que se realizara mediante contacto a la dirección electrónica informada por **el Contratista** al momento de radicar en la plataforma de ETB o como parte de la información remitida al correo electrónico, en los términos previamente mencionados en el literal (C), el proveedor procederá a realizar las correcciones respectivas y presentará una nueva factura electrónica dentro de los plazos para radicación establecidos por el área de cuentas por pagar de ETB la cual se pagará de acuerdo con el plazo señalado en el contrato y/o en los términos de referencia, y una vez atendida a la radicación y aceptación en los términos previamente descritos.

## 2.6. CONDICIONES GENERALES

Las siguientes son las condiciones financieras generales de la presente invitación:

- Las Licencias, deben ser cotizados en dólares de los Estados Unidos de América, mientras que los Servicios, deberán ser cotizados en pesos colombianos.
- Los valores cotizados en dólares deberán presentarse hasta con dos decimales y los valores cotizados en pesos colombianos deberán presentarse en números enteros, es decir sin incluir decimales. En el primer caso, ETB redondeará a dos decimales; en el

segundo caso, ETB redondeará a cero decimales, con la herramienta redondeo de EXCEL.

## 2.7. FORMA DE PAGO

El precio correspondiente a las licencias y los servicios de gestión técnica y operación de las plataformas y clientes de seguridad de ETB, que conforman cada pedido se pagará de la siguiente forma:

### 2.7.1. LICENCIAMIENTO DE USO DEL SOFTWARE PARA LOS PRODUCTOS DE SEGURIDAD DE ETB

100% del precio de las licencias de software que conforman cada pedido se pagaran, a la tasa representativa del mercado de la fecha de suscripción del pedido, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta de entrega y activación del respectivo licenciamiento que conforman el pedido, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

### 2.7.2. SERVICIOS DE GESTIÓN TÉCNICA Y OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS Y CLIENTES DE SEGURIDAD DE ETB

100% del precio de los Servicios de Gestión técnica y Operación de las plataformas y clientes de seguridad de ETB, se pagaran mediante cortes mensuales vencidos sobre la cantidad de servicios efectivamente solicitados, conciliados, y recibidos por ETB, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción de ETB, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

**NOTA 1:** Para efectos de la conformación del precio de la oferta, el oferente deberá observar que el licenciamiento de uso de software objeto de contratación se liquidaran por año o fracción, de acuerdo con la prestación efectiva del servicio. Por lo anterior, los periodos inferiores a un año se liquidarán de manera proporcional al precio anual cotizado.

**NOTA 2:** Para efectos de la conformación del precio de la oferta, el oferente deberá observar que los servicios objeto de contratación se liquidaran por mes o fracción, de acuerdo con la prestación efectiva del servicio. Por lo anterior los periodos inferiores a un mes se liquidarán de manera proporcional al precio mensual cotizado. Para todos los casos se entenderá que el mes es de 30 días.

**NOTA 3:** Para efectos de la firma de las Actas de recibo a satisfacción de los bienes, el contratista deberá acreditar ante el supervisor del contrato en ETB, el pago de la nómina y requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y sistema general de seguridad en el trabajo, acorde con los requisitos exigidos en el capítulo jurídico.

**NOTA 4:** En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2024 de 2020 ETB pagará los servicios correspondientes objeto de la presente contratación, a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, acompañada del Acta mensual de recibo a satisfacción correspondiente, a todas aquellas empresas cuyo tamaño empresarial corresponda a una micro, pequeña o mediana empresa. Para estos efectos, el oferente deberá junto con la oferta económica acreditar su tamaño empresarial mediante la presentación del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por Cámara de Comercio con fecha de

expedición no mayor a 30 días calendario anteriores a la fecha límite de presentación de ofertas.

## 2.8. ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS

El Contratista deberá establecer el número de cuenta, modalidad de ésta (ahorro o corriente), y entidad financiera a la que deben abonarse los pagos. Así mismo, en el evento de cambio de la cuenta, el contratista deberá informar de inmediato y por escrito a la supervisión del contrato, quien a su vez deberá revisar y dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la **Directiva Interna número 00674 “Mediante la cual se establece el procedimiento para la gestión de información relacionada con la administración de datos básicos referentes a cuentas bancarias, cambio de destinatarios de los pagos de los proveedores y acreedores creados en el sistema SAP”** del 25 de febrero de 2019; la cual regula el tema.

## 2.9. REINTEGRO DE DINEROS POR PARTE DEL CONTRATISTA CUANDO SE IDENTIFIQUEN MAYORES VALORES ENTREGADOS POR CUALQUIER CONCEPTO

Cuando se identifiquen mayores valores entregados por cualquier concepto, éstos deben ser desagregados y reintegrados a ETB. Para tal efecto, se emitirá una cuenta de cobro por la Gerencia de Facturación y Cartera, con visto bueno del supervisor del contrato, previa liquidación e indexación por parte del Equipo de Apoyo Financiero a la contratación de la Gerencia de Abastecimiento.

Para efectos de la liquidación e indexación mencionada anteriormente, el supervisor del contrato deberá cursar solicitud al Equipo de Apoyo Financiero a la contratación de la Dirección de la Gerencia de Abastecimiento, en la cual deberá detallar toda la información requerida para el cálculo, esto es: el mayor valor pagado, la fecha real de pago, la fecha probable de devolución de los dineros por parte del CONTRATISTA y demás información relevante para el cálculo.

El pago de estos valores será descontado de los valores que se adeuden al CONTRATISTA por cualquier concepto; en caso de no adeudar dineros al CONTRATISTA o que estos sean insuficientes para el respectivo pago, el CONTRATISTA deberá consignar dichos valores a la cuenta que ETB le indique, dentro del plazo establecido.

### 2.9.1. Para valores cotizados en dólares de los Estados Unidos de América, pagaderos en pesos colombianos

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

- ❖ En el evento en que el contratista no efectúe el reintegro en la fecha fijada para el efecto, ETB aplicará intereses de mora liquidados a la tasa máxima de interés de mora certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente entre la fecha fijada para la devolución de los dineros y la fecha real de pago.

### **2.9.2. Para valores cotizados y pagaderos en pesos colombianos**

- ❖ Se determinará la fecha en que se efectuó el respectivo pago.
- ❖ Se determinará el mayor monto pagado en pesos colombianos.
- ❖ Se determinará la fecha de devolución por parte del contratista.
- ❖ Se indexará el monto en pesos entre la fecha en que se efectuó el respectivo pago y la fecha de devolución, utilizando los índices de precios al consumidor en el ámbito nacional, para la República de Colombia, certificados por el DANE para dicho periodo. En caso de no contar con la inflación correspondiente al periodo a actualizar se tomará el promedio mensual o diario corrido del año, según sea el caso, se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por no tener información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo periodo del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.
- ❖ En el evento en que el contratista no efectúe el reintegro en la fecha fijada para el efecto, ETB aplicará intereses de mora liquidados a la tasa máxima de interés de mora certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente entre la fecha fijada para la devolución de los dineros y la fecha real de pago.

## **2.10. EVALUACION FINANCIERA**

El estudio financiero de las ofertas incluirá la verificación de las ventas frente al valor a contratar, el cumplimiento de las condiciones de carácter financiero contenidas en los términos de referencia y la ponderación económica de las ofertas.

### **2.10.1. VERIFICACION DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR**

Las ventas reportadas por el oferente para la última vigencia fiscal (2023) no podrán ser inferiores al 25% del valor estimado total de su oferta incluido IVA del grupo o grupos a los cuales se presente.

En caso de presentarse para los dos grupos, conservando lo indicado en el párrafo anterior, el valor de oferta se obtendrá de la suma de los grupos para los cuales presentó oferta.

#### **Ejemplo: Un oferente se presenta para el grupo 1 y para el grupo 2.**

El valor ofertado para el grupo 1 incluido IVA es de \$100, y el valor ofertado para el grupo 2 incluido IVA es de \$200. Para este caso las ventas reportadas por el proponente no podrán ser inferiores a:  $((100 \cdot 35\%) + (200 \cdot 35\%))$ . Las ventas reportadas por este oferente en sus estados financieros de la última vigencia fiscal no pueden ser inferiores a  $35 + 70 = 105$ , si son menores queda descalificado para ambos grupos.

En el evento en que la oferta sea presentada en consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación, el valor de las ventas sobre el cual se verificará esta condición, será el resultante de la sumatoria de las ventas por el porcentaje de participación informado en el



Documento consorcial para cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación.

### Ejemplo:

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

**NOTA:** Para realizar esta verificación, el oferente junto con la oferta deberá adjuntar el Estado de Resultados del último año fiscal (2023), debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.

**LA CONDICIÓN PREVISTA EN EL PRESENTE NUMERAL CONSTITUYE UN REQUISITO HABILITANTE DE NATURALEZA FINANCIERA PARA PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO, LOS OFERENTES QUE NO CUMPLAN CON ESTE REQUISITO, SERÁN DESCALIFICADOS.**

### 2.10.2. VERIFICACION DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS PROPUESTAS VERSUS LAS SOLICITADAS POR ETB

Con la presentación de la oferta se entienden **ACEPTADAS** todas y cada una de las condiciones estipuladas en el presente capítulo.

### 2.10.3. PONDERACION ECONOMICA DE LAS OFERTAS Y CONTRAOFERTAS

En primera instancia, las ofertas que cumplan con los requisitos técnicos, jurídicos y financieros exigidos en el presente documento serán analizadas para determinar si en los cálculos se han cometido errores en las operaciones aritméticas, en cuyo caso y para efectos de ponderación y selección, ETB realizará las correcciones necesarias.

ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en los anexos de cotización presentados en formato Excel y los informará al oferente que aplique, para que sea de su conocimiento y ajuste para la presentación de la contraoferta, si es el caso. Estas correcciones aritméticas se realizarán en los siguientes casos:

- Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, éste difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades del ítem por el precio unitario respectivo.
- Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.
- En caso de presentarse discrepancias entre los valores presentados en los diferentes anexos de precios, ETB podrá hacer las correcciones necesarias y tomará para ello el valor que resulte de la aplicación de los precios unitarios, del anexo correspondiente de la oferta.
- Por redondeo de cifras decimales, de conformidad con lo previsto en el numeral 2.5 del presente capítulo.
- Finalmente, las discrepancias entre la información presentada en los anexos en formato Excel y las presentadas en el Sobre económico suministrado en la plataforma SAP Ariba se reflejarán como valor corregido de la oferta, dentro de la evaluación financiera correspondiente.

Para fines de comparación, las ofertas presentadas parte en dólares de los Estados Unidos de América, y parte en pesos, se convertirán a pesos colombianos teniendo en cuenta la TRM vigente en la fecha límite de entrega de las ofertas.

**Sin excepción todos los puntajes se calcularán máximo con un decimal.**

**La ponderación económica de las ofertas se realizará de manera independiente para cada uno de los grupos objeto de adjudicación: Grupo 1 y Grupo 2.**

ETB efectuará la ponderación económica de las ofertas siguiendo la metodología descrita a continuación para cada grupo:

<b>CATEGORIA 1: VALOR TOTAL ESTIMADO DE OFERTA</b>	<b>800 PUNTOS</b>
<b>CATEGORIA 2: PONDERACION ECONOMICA POR ITEM</b>	<b><u>200 PUNTOS</u></b>
<b>TOTAL, PUNTAJE ECONOMICO</b>	<b>1.000 PUNTOS</b>

### CATEGORIA 1

La ponderación económica de las ofertas para esta categoría se efectuará sobre una base de **800 puntos**, los cuales se asignarán de conformidad con el siguiente procedimiento.

Se asignará el máximo puntaje económico a la oferta que presente el menor valor total estimado de oferta incluido IVA e incluidas las correcciones aritméticas a que haya lugar.

El puntaje económico para las demás ofertas se asignará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$C_i = \frac{C_{max} * P_{min}}{P_i}$$

Donde:

C<sub>i</sub>: Puntaje económico obtenido por la Oferta i

C<sub>max</sub>: Máximo puntaje económico, es decir 800 puntos.

P<sub>min</sub>: Menor valor estimado total de oferta incluido IVA, cotizado dentro del rango de ofertas

P<sub>i</sub>: Valor estimado con IVA de la Oferta i (incluidas las correcciones aritméticas a que haya lugar).

### CATEGORIA 2

La ponderación económica de las ofertas para esta categoría se efectuará sobre una base de **200 puntos**, los cuales se asignarán de conformidad con el siguiente procedimiento.

ETB ha definido un puntaje económico máximo para cada uno de los ítems objeto de cotización el cual se encuentra relacionado en los anexos financieros de cotización N° 1 y 3.

Para cada uno de los ítems, se asignará el máximo puntaje económico a la oferta cuyo valor unitario dentro del rango de ofertas hábiles sea el menor.

El puntaje económico para las demás ofertas para este ítem se asignará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$C_i = \frac{C_{\max} * P_{\min}}{P_i}$$

**Donde:**

- C<sub>i</sub>: Puntaje obtenido por el Ítem de la oferta i.  
 C<sub>max</sub>: Máximo Puntaje del Ítem (XX Puntos según lo relacionado en el anexo de cotización)  
 P<sub>min</sub>: Oferta de menor valor del Ítem (incluidas las correcciones aritméticas) dentro del rango de ofertas.  
 P<sub>i</sub>: Valor del Ítem cotizado por la oferta i (incluidas las correcciones aritméticas).

Obtenido el puntaje individual de todos y cada uno de los ítems de la oferta para los anexos N° 1 y 3, se sumará el puntaje para obtener el resultado de cada Oferta. A la oferta de mayor puntaje se le asignarán los **200 puntos** y el puntaje de las demás ofertas se calculará prorrateando los resultados de las demás ofertas de la siguiente manera:

$$N_i = \frac{E_i * V_{\max}}{N_{\max}}$$

**Donde:**

- N<sub>i</sub>: Puntaje obtenido por el oferente i.  
 E<sub>i</sub>: Resultado de la sumatoria de los C<sub>i</sub> del oferente i.  
 V<sub>max</sub>: Máximo Puntaje económico otorgado. (**200 puntos**)  
 N<sub>max</sub>: Valor de la sumatoria de los C<sub>i</sub> de mayor puntaje dentro del rango de ofertas.

**El puntaje económico total obtenido por cada una de las ofertas estará dado por la suma de los puntajes obtenidos en la CATEGORÍA 1 + CATEGORÍA 2**

## 2.11. NEGOCIACIÓN

En caso de que ETB decida adelantar una etapa de negociación, las contraofertas presentadas no podrán contener precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor estimado de la oferta total resulte inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o la postura anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta. **Considerando que la negociación es netamente económica, ETB en ningún caso aceptará durante esta etapa cualquier documento o texto que contenga condicionamientos y, en consecuencia, no será objeto de revisión alguna. Por tanto, el oferente con la presentación de sus contraofertas acepta de manera expresa esta condición y se obliga a los precios de su contraoferta en caso de ser adjudicado el contrato.**

Si la oferta fue objeto de corrección aritmética, la(s) contraoferta(s) que presente deberá observar los ajustes previamente informados para la presentación de la misma. En estudio de contraofertas, ETB hará las correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en los Anexos de cotización solicitados en formato Excel y los informará al oferente que aplique para que sea de su conocimiento.

En caso de discrepancia entre la información suministrada en formato Excel y la incluida en el sobre económico diligenciado en SAP Ariba, se reflejará como el valor corregido de oferta el comunicado al oferente en el marco de la evaluación financiera correspondiente, para lo cual, la Gerencia de Abastecimiento creará un evento de ratificación de oferta con base en los valores informados al oferente antes de la decisión de adjudicación por parte de ETB. Este evento de ratificación de oferta se hará para el oferente que aplique y se creará en la herramienta SAP Ariba con base en los valores unitarios y totales corregidos e informados previamente. El evento deberá ser atendido por el oferente en el tiempo definido para tal fin.

## 2.12. HOMOLOGACIÓN DE OFERENTES

Los oferentes internacionales y nacionales, personas jurídicas y personas naturales, interesados en presentar oferta deberán estar homologados, de conformidad con los requisitos establecidos en las Políticas Financieras Generales de Contratación, documento que se encuentra publicado en la página web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), excepto en aquellos casos que tales políticas así lo determinen.

La homologación debe estar actualizada con los estados financieros de la última vigencia fiscal y es un requisito adicional al registro en la base de datos de proveedores. Este proceso es administrado por la Gerencia de Abastecimiento.

## CAPITULO III - CONDICIONES TÉCNICAS

### 3.1 OBJETO GENERAL

Contratar para la infraestructura marca Fortinet que soporta productos de ciberseguridad de clientes de ETB, los siguientes dos grupos: **GRUPO 1:** licenciamiento de uso de software que incluye derechos de actualización del software, soporte de fábrica y servicio de RMA para reemplazo de hardware. **GRUPO 2:** servicios de ingeniería, servicios de gestión y operación a través de un centro de operaciones de seguridad (SOC).

### 3.2 ALCANCE

#### GRUPO 1:

##### Licenciamiento de uso de software:

- Suministrar todo el licenciamiento de uso del software, para el uso y funcionamiento del hardware de los productos, que permita la actualización automática del software y los elementos que lo componen.
- Como parte integral del licenciamiento, debe estar contemplado la prestación del 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.

#### GRUPO 2

- Servicios de gestión técnica y operación:
  - Actividades de preventa (factibilidades), aprovisionamiento, aseguramiento y desaprovisionamiento de servicios de seguridad informática sobre la infraestructura de seguridad que soporta los productos.
  - Gestión técnica, gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de la configuración, mejoramiento continuo y gestión de la operación de la infraestructura que soporta los productos de seguridad.
  - Las actividades requeridas para la implementación de soluciones sobre la infraestructura de seguridad que soporta los productos.
  - Diseñar y desarrollar los reportes que lleguen a requerirse.
  - Gestión y operación de la infraestructura de seguridad tenga las capacidades técnicas, el conocimiento y la experiencia en la prestación de los servicios anteriormente mencionados de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL, NIST 800-61r2 y CMMI para los componentes de la infraestructura de seguridad.
  - Gestión y operación de la infraestructura de seguridad siguiendo las mejores prácticas y estándares de TI de la industria como ITIL, ISO/IEC20000/CMMI-SVC, ISO/IEC27001:2013 o ISO/IEC27001:2022 y NIST 800-61r2, según las indicaciones suministradas por el fabricante, los contratos de soporte vigentes que ha suscrito ETB, estas actividades pueden incluir el reemplazo de hardware siempre y cuando sean autorizadas por el fabricante y no impliquen pérdida de garantía.
  - Prestar los servicios de gestión técnica, configuración y operación de las plataformas de seguridad y de los clientes, desde un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) ubicado en Colombia. Con asistencia en sitio en la ciudad de Bogotá DC para los casos que ETB requiera.

- Servicios de Ingeniería:
  - Incluye prestación de servicios de ingeniería de detalle, levantamiento de información, diseño de la arquitectura de la solución, optimizaciones de la arquitectura, documentación, instalación, configuración, actualización, migración, pruebas, puesta en funcionamiento, transferencia de conocimiento.
  - Realizar un análisis de riesgo de la configuración, para asegurar la correcta alineación con las mejores prácticas de la industria en el momento de la ejecución de los servicios de ingeniería.
  - Desarrollar los servicios de ingeniería hasta el cierre del proyecto para la entrega definitiva de la solución.
  - Realizar el levantamiento de información correspondiente a las condiciones de tráfico, seguridad y topología de la red de ETB.
  - Realizar y ejecutar el diseño arquitectónico, funcional, técnico y de integración.
  - Diseñar y ejecutar los procedimientos técnicos de integración con el resto de los sistemas de información de ETB, así como con la infraestructura de red.
  - Realizar el dimensionamiento de la infraestructura de hardware y software requerida por la solución.
  - Identificar, definir y detallar en conjunto con ETB los eventos y las métricas de monitoreo.
  - Diseñar, desarrollar y migrar la configuración, las reglas, políticas y reportes en conjunto con ETB de acuerdo con las buenas prácticas de la industria y las necesidades de ETB.
  - Desarrollar las actividades para la puesta en producción.
  - Implementar cada uno de los componentes de hardware y software que hacen parte de los productos de seguridad informática, operando a satisfacción y cumpliendo con todos los requerimientos establecidos para ETB.
  - Realizar las pruebas para garantizar que cada uno de los componentes del producto cumplan con los requerimientos solicitados, así como las pruebas integrales de operación, de tal forma que pueda ser aceptado en el escenario de producción.
  - Desarrollar las actividades de ajuste en un periodo de estabilización.
  - Realizar con calidad y suministrar toda la documentación del proyecto, requerida por ETB.

### 3.3 ANTECEDENTES O SITUACIÓN ACTUAL

En el Anexo Técnico N° 1 Situación Actual se detallan los antecedentes y la situación actual de la infraestructura marca Fortinet instalada en ETB. El Anexo Técnico N° 1 Situación Actual se enviarán a los INTERESADOS que presenten a ETB el acuerdo de confidencialidad firmado.

### 3.4 PRESENTACIÓN DE OFERTA

El OFERENTE tiene la responsabilidad de revisar, analizar, interpretar y entender en su totalidad las especificaciones y condiciones establecidas en los Términos de Referencia y en los documentos anexos que los conforman. Esto con el fin de presentar una oferta que sea completa, económicamente sostenible, integral y ejecutable, acorde con las obligaciones exigidas en dichos documentos.

REQUISITOS HABILITANTES: el OFERENTE debe presentar junto con la oferta cada uno de los requisitos exigidos para acreditar el cumplimiento.

REQUISITOS OBLIGATORIOS DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL: el OFERENTE debe aceptar con la presentación de la oferta los requisitos de ejecución sin condicionamiento alguno, por tanto, en la ejecución del contrato se obliga a cumplirlos de conformidad con las estipulaciones de los

07-07.7-F-020-v.8

13/06/2023

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

Pág. 54

términos de referencia, adendas y anexos. En este sentido, el OFERENTE deberá proporcionar una respuesta detallada a cada numeral y, en los casos en los que corresponda, deberá explicar claramente cómo cumple con los requisitos establecidos, acorde con lo solicitado.

### 3.5 EVALUACIÓN DE OFERTA TÉCNICA:

ETB llevará a cabo la evaluación de las ofertas técnicas basándose en la verificación del cumplimiento de los requisitos habilitantes y de los requisitos obligatorios relacionados con la ejecución, seguimiento y control del contrato, de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos de Referencia.

El OFERENTE debe tener en cuenta que se establecen 2 Grupos. La evaluación será realizada de manera independiente por cada grupo, así:

- Grupo 1 Adquisición de Licenciamiento de uso de software.
- Grupo 2 Servicios de Ingeniería, Servicios de gestión Técnica y Operación

Durante la etapa de evaluación de las ofertas, ETB podrá solicitar al OFERENTE, a través de mensajes en el evento correspondiente en la herramienta SAP ARIBA, las aclaraciones, explicaciones, requerimientos y solicitudes de información necesarias en relación con los aspectos obligatorios habilitantes y de seguimiento y control.

El OFERENTE deberá responder a las solicitudes de ETB dentro del plazo estipulado, utilizando los mensajes del evento creado en SAP ARIBA. Es importante que el OFERENTE tenga en cuenta que, en caso de no responder dentro del plazo señalado, la oferta será rechazada. Del mismo modo, si de la respuesta proporcionada se deduce que el requerimiento no ha sido completamente satisfecho o si su cumplimiento se sujeta a alguna condición, la oferta también será rechazada.

El resultado de la evaluación será "**CUMPLE**" o "**NO CUMPLE**", basado en la verificación del cumplimiento de los requisitos habilitantes y obligatorios relacionados con la ejecución, seguimiento y control.

ETB se reserva el derecho de solicitar una presentación por parte del OFERENTE, con el fin de aclarar los aspectos técnicos de la propuesta. No obstante, dicha presentación no podrá implicar modificaciones a la oferta presentada. La fecha y hora de la presentación serán comunicadas oportunamente por ETB.

### 3.6 REUNIÓN INFORMATIVA

Con el fin de dar precisiones a las especificaciones técnicas incluidas en el presente documento, visualización y revisión lógica al sistema de gestión de las plataformas actuales que soportan los productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CLOUDWAF, ETB programará una reunión informativa con los OFERENTES interesados en presentar su oferta, que se llevará a cabo de manera virtual a través de la herramienta de Microsoft Teams, dos (2) días hábiles después de la entrega de el acuerdo de confidencialidad firmado.

Los INTERESADOS en participar en la reunión deben enviar con el acuerdo de confidencialidad firmado, su interés de participar indicando los nombres completos y correos electrónicos, de los asistentes.

La reunión tendrá una duración de dos (02) horas como máximo y por cada INTERESADO podrán asistir hasta dos (02) personas. La fecha de esta se indica en el cronograma del proceso en el presente documento y la asistencia a esta reunión No es obligatoria ni es requisito para presentar oferta.

La programación de la Reunión informativa, se enviarán a los INTERESADOS que presenten a ETB el acuerdo de confidencialidad firmado.

### 3.7 REQUISITOS HABILITANTES DEL OFERENTE

El oferente debe presentar o acreditar junto con la oferta lo siguiente:

#### 3.7.1 CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE PARA EL GRUPO 1

3.7.1.1 ETB REQUIERE que el OFERENTE presente, junto con su oferta, una (01) certificación del fabricante FORTINET emitida con fecha no superior a 30 días a la fecha de presentación de la oferta donde lo autoriza y acredita:

- Distribución, comercialización o venta.
- Canal o distribuidor de la solución ofertada, en su nivel más alto de clasificación del fabricante “Expert Partner” o “Master Distributor”.

#### 3.7.2 CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE PARA EL GRUPO 2

3.7.2.1 ETB REQUIERE que el OFERENTE presente junto con la oferta una (01) certificación del fabricante FORTINET indicando que el fabricante lo autoriza y acredita para prestar el servicio que propone en su oferta, emitida con fecha no superior a 30 días a la fecha de presentación de la oferta. Los servicios que autoriza y acredita el fabricante deben ser:

- Distribución, comercialización o venta.
- Canal o distribuidor de la solución ofertada, en su nivel más alto de clasificación del fabricante, “Expert Partner”.
- Proveer soporte técnico o servicios de ingeniería

#### 3.7.3 EXPERIENCIA DEL OFERENTE PARA EL GRUPO 1

3.7.3.1 ETB REQUIERE que el OFERENTE presente junto con su oferta una (01) certificación de experiencia, de contratos celebrados o prorrogados en Colombia, dentro de los 5 años anteriores a la fecha de la presentación de la oferta a ETB y que el objeto o alcance corresponda al suministro de licenciamiento de uso de software para equipos de la marca Fortinet.

#### 3.7.4 EXPERIENCIA DEL OFERENTE PARA EL GRUPO 2

3.7.4.1 ETB REQUIERE que el OFERENTE presente junto con su oferta una (01) certificación de experiencia, de contratos celebrados o prorrogados en Colombia, dentro de los 5 años anteriores a la fecha de la presentación de la oferta a ETB y que el objeto o alcance corresponda o incluya la prestación del servicio de operación de seguridad o instalación o administración o gestión técnica (no se acepta suministro o prestación del soporte técnico de fabricante) para equipos FortiGate de la marca Fortinet, con una capacidad igual o superior de las siguientes variables:

- *Servicio para un (1) o dos (2) equipos FortiGate en alta disponibilidad (HA). Cada equipo debe contar con las siguientes características:*
  - *IPS Throughput mínimo 110 Gbps,*
  - *NGFW Throughput mínimo 90 Gbps*
  - *Threat Protection Throughput 60 Gbps**(No se acepta la suma del throughput de los equipos o miembros del clúster o arreglo en alta disponibilidad).*



3.7.4.2 ETB REQUIERE que el OFERENTE incluya los datasheet de los equipos incluidos en la certificación para validar las capacidades, los cuales se verificarán conforme a la con la información de los datasheet publicados en internet por parte del fabricante Fortinet.

### 3.7.5 Requisitos de cada certificación de experiencia

3.7.5.1 Deben ser expedidas a nombre del OFERENTE por la empresa o entidad a las que les haya prestado el servicio, y ser firmadas por el responsable de la entidad contratante.

3.7.5.2 Cada certificación debe contener:

- El objeto
- Descripción del proyecto/servicio.
- Las capacidades solicitadas
- Componentes utilizados, incluyendo la referencia o modelo de los equipos FortiGate.
- El sitio donde fueron prestados los servicios (Colombia).
- La fecha de suscripción del contrato o la fecha de la o de las prórrogas si a ello hubo lugar.
- Nombre del cliente.
- Porcentaje de participación en caso de acreditar experiencia a través de Estructuras Plurales anteriores.
- Indicar los datos de contacto (nombre y teléfono)

#### Notas:

**Nota 1:** cuando el OFERENTE presente documentos de contratos en los cuales prestó servicios en cualquier modalidad de asociación, consorcio o unión temporal entre otros, el requisito de experiencia a evaluar corresponderá únicamente al porcentaje en que haya participado el OFERENTE. En tal sentido, en la respectiva certificación que aporte deberá reflejarse el porcentaje de participación que tuvo en la asociación.

**Nota 2:** en el evento en que la oferta sea presentada como oferente plural, el requisito de experiencia debe ser acreditado por todos los integrantes de la unión temporal o consorcio entre otros.

**Nota 3:** en caso de que la experiencia se origine de contratos celebrados entre el OFERENTE y ETB, se debe relacionar la información exigida, así como el o los números de los contratos con el fin de verificar al interior de ETB el requisito de experiencia solicitado.

**Nota 4 :** ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el OFERENTE y de solicitar las aclaraciones que considere conveniente. En caso de que la información no sea veraz, la oferta será rechazada.

**Nota 5:** No se tendrán en cuenta experiencias anónimas, así el OFERENTE alegue razones de confidencialidad.

**Nota 6.** No se tendrán en cuenta auto certificaciones.

**3.7.6** ETB REQUIERE que, adicional a la entrega de la certificación de experiencia, el OFERENTE diligencie el ANEXO TÉCNICO 3 EXPERIENCIA DEL OFERENTE, por cada experiencia acreditada, con la información correspondiente a las certificaciones adjuntas con la oferta.

### **3.7.7 INFRAESTRUCTURA**

**3.7.7.1** ETB REQUIERE que el OFERENTE cuente con certificado de seguridad de la información de la norma ISO/IEC27001:2013 o ISO/IEC27001:2022, vigente a la fecha de la presentación de la OFERTA. Este certificado debe tener como alcance los servicios de operación de seguridad solicitados en la presente invitación. El OFERENTE debe adjuntar su certificado con la oferta.

**3.7.7.2** ETB REQUIERE que el OFERENTE acredite que el centro de operaciones de seguridad (SOC) con el cual prestará los servicios de operación ante un eventual contrato con ETB:

- Protege y mantiene disponible 7x24 la información de ETB y sus clientes.
- La prestación del servicio de operación es disponible 7x24
- Posee herramientas, métodos y procesos como: firewalls, antimalware, firewall de aplicaciones web, autenticación multifactor, gestión de accesos privilegiados, cifrado de información, control de acceso a la red, SIEM, redundancia en suministro de energía, redundancia en conectividad, redundancia en servidores de almacenamiento y de aplicaciones, entre otros.
- Posee como mínimo los siguientes procesos de gestión del servicio prestado a ETB:
  - Gestión de incidentes y problemas
  - Gestión de requerimientos
  - Gestión de Eventos
  - Control de cambios
  - Gestión de las operaciones
  - Gestión de la capacidad y disponibilidad
  - Gestión de riesgos
  - Gestión de continuidad

**3.7.7.3** El OFERENTE debe adjuntar con la oferta, un certificado suscrito por su representante legal, que acredite el cumplimiento de solicitado anteriormente. ETB aclara que, por seguridad del OFERENTE, NO se incluye en este certificado el detalle de los componentes de la infraestructura del centro de operaciones de seguridad (SOC).

**3.7.7.4** El OFERENTE debe adjuntar con la oferta, los siguientes certificados en soluciones Fortinet, los cuales deben ser vigentes a la fecha de la entrega de la oferta a ETB: que

- FCP Fortinet Certified Professional Network Security
  - Cantidad: 1 certificado
- FCP Fortinet Certified Professional Public Cloud Security
  - Cantidad: 1 certificado
- FCPSS Fortinet Certified Solution Specialist Network Security

- Cantidad: 1 certificado

### 3.7.8 OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

- 3.7.8.1 El CONTRATISTA está obligado a mantener la confidencialidad de la información a la que tenga acceso o que se genere durante la ejecución del contrato. Por lo tanto, junto con la presentación de la oferta, deberá informar los mecanismos que implementará para proteger y garantizar la confidencialidad y reserva de dicha información, indicando los esquemas específicos que aplicará frente a su personal.
- 3.7.8.2 En todo caso, el CONTRATISTA será responsable de asegurar el adecuado manejo de toda la información en el marco del contrato. De acuerdo con lo dispuesto en el capítulo jurídico, cualquier violación de la confidencialidad o uso indebido de la información facultará a ETB para reclamar una indemnización por los daños causados por el CONTRATISTA.
- 3.7.8.3 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA se comprometa a conocer y cumplir las políticas de seguridad de la información que se encuentren vigentes en ETB con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Se encuentran publicadas en <https://etb.com/transparencia/documents/Politica-de-seguridad-de-la-informacion-12.pdf>

### 3.8 REQUISITOS OBLIGATORIOS DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL:

ETB REQUIERE que, con la presentación de la oferta, el OFERENTE se obligue a aceptar y cumplir con las siguientes condiciones:

- Obrar de Buena Fe, conforme los mayores valores y principios éticos y de lealtad empresarial, especialmente en lo relacionado con los clientes de ETB.
- Abstenerse de aprovechar, directa o indirectamente, mediante la ejecución del contrato, para sustraer el cliente de ETB y retenerlo a título personal. En consecuencia, el OFERENTE acepta que esta actuación, es un acto constitutivo de competencia desleal, altamente reprochable y sancionable.
- Proteger los intereses y activos de ETB, aceptando que los clientes de ETB hacen parte de sus activos más importantes y que la empresa ha invertido importantes recursos para su consecución.
- Garantizar que ETB podrá ofrecer la solución Fortinet contratada a sus clientes. De igual forma el OFERENTE se obliga a que la solución provista a ETB no se revenderá con las características del alcance y objeto presentados en estos términos a otros TELCOS del mercado que operen en Colombia.
- No adelantar actividades promocionales utilizando el nombre y "Good Will" de ETB sin su previo consentimiento por escrito.
- No interactuar directa o indirectamente con los clientes de ETB, por lo cual, cualquier comunicación se deberá efectuar a través de ETB. En el evento que alguno de los clientes de ETB tenga comunicación con el futuro CONTRATISTA, éste deberá informar inmediatamente por escrito.
- No presentar ofertas, propuestas o manifestaciones de interés entre otros, directa, indirectamente, ni por interpuesta persona, o mediante figura plural, en los procesos de consecución de clientes o de renovación contractual de los proyectos que ETB tiene con sus clientes.
- No ofertar los productos FORTINET que hacen parte del contrato que se celebre con

ETB de manera directa o indirecta a los clientes de ETB.

- En caso de que se llegue a celebrar el contrato con ETB, el CONTRATISTA debe informar a sus colaboradores acerca de la existencia y contenido de estas disposiciones deberes y limitaciones. En desarrollo de este, cada vez que ETB le haga parte en alguno de los proyectos con sus clientes, el futuro contratista deberá informar a sus colaboradores respecto a los deberes y limitaciones que se deben tener frente al mismo.

Nota 1. Estos deberes y prohibiciones son aplicables para la persona jurídica contratista, por las actuaciones, hechos y omisiones, directa o indirecta de sus socios, accionistas, empleados, contratistas, subcontratistas y colaboradoras, de su empresa, así como de sus matrices, filiales, agencias y sucursales, y aliadas.

Nota 2. Que como experto, el futuro contratista responderá por los perjuicios causados a ETB.

Nota 3. Estas obligaciones y sus consecuencias entrarán a regir a partir de la firma del contrato producto de este proceso, y serán exigibles durante toda la vigencia del contrato.

Consecuencias del incumplimiento de estos deberes éticos Empresariales:

- La violación de las obligaciones previstas a nivel de las políticas de en materia de ética y no competencia desleal, establecidas este numeral, podrá ser causal de terminación anticipada del Contrato sin previo aviso por parte de ETB sin que haya lugar a indemnización alguna a favor del futuro contratista y sin perjuicio de las acciones legales a las que hubiere lugar.

El quebranto de cualquier de los anteriores compromisos, causará de forma inmediata el cobro de cláusula penal prevista en estos términos de referencia. La aplicación de la cláusula penal no excluye: i) el cumplimiento del contrato por parte del Contratista; ii) la indemnización de perjuicios, si el monto de estos fuere superior, al valor de la cláusula Penal Pecuniaria.

### 3.8.1 CONDICIONES DE PEDIDOS U ÓRDENES DE SERVICIOS

- 3.8.1.1 Para el suministro del licenciamiento de uso de software y los servicios, objetos del presente proceso, ETB cursará órdenes de pedido o de servicios a través del supervisor de contrato o quien haga sus veces.
- 3.8.1.2 El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los bienes y servicios solicitados en el anexo de cotización por cada grupo Total. En el evento de no hacerlo la oferta no será tenida en cuenta para efectos de ponderación y selección.
- 3.8.1.3 Que el precio inicialmente pactado por concepto de Licencias y Servicios de Gestión Técnica y Operación, permanecerán fijos durante el primer año de ejecución del contrato. Para el segundo año en adelante estos precios serán objeto de revisión conforme a lo previsto en el numeral **REVISIÓN DE PRECIOS**.

### 3.8.2 GRUPO 1

- 3.8.2.1 Durante el primer año de ejecución del contrato, se tomarán los precios que se pacten en el anexo financiero del mismo para los pedidos que se realicen durante este período.

- 3.8.2.2 ETB solicita que el licenciamiento que hace parte de la presente contratación sea cotizado bajo el sistema de precios fijos, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.
- 3.8.2.3 Para el “Pedido Inicial” que contempla el suministro de licenciamiento, el tiempo de entrega por parte del CONTRATISTA debe ser inferior a 8 días calendario a partir de la orden de pedido realizada por ETB para mantener la continuidad y no presentar afectación de los servicios de la solución Fortinet de ETB. En caso de superarse los 8 días calendario, ETB aplicará la multa de apremio establecida en el contrato. En caso de que el incumplimiento de la entrega supere 13 días calendario a partir de la orden de pedido, se aplicará la cláusula penal del contrato para el Grupo 1.
- 3.8.2.4 Para los pedidos diferentes al “Pedido Inicial” que contemplen suministro de licenciamiento, el tiempo de entrega por parte del CONTRATISTA debe ser inferior a 8 días calendario a partir de la orden de pedido realizada por ETB. Tiempos de entrega de licenciamiento. En caso de superarse los 8 días calendario, ETB aplicará la multa de apremio establecida en el contrato. En caso de que el incumplimiento de la entrega supere 13 días calendario a partir de la orden de pedido, se aplicará la cláusula penal del contrato para el Grupo 1.

### 3.8.3 GRUPO 2

- 3.8.3.1 La activación de los Servicios de Gestión Técnica y Operación de operación, están sujetos al numeral “*Requerimientos de Servicios de Gestión Técnica y Operación*” junto con sus requerimientos, eventos y forma de pago, por conciliación del cumplimiento de ANS.
- 3.8.3.2 El tiempo de entrega por parte del CONTRATISTA y recibo por parte de ETB de los servicios que se describen en el numeral “*Orden de servicio Inicial*” está sujeto al “*Requerimientos de Servicios de Gestión Técnica y Operación*”.
- 3.8.3.3 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA opere las plataformas de seguridad objeto de este documento de manera remota desde un centro de operaciones de seguridad (SOC) ubicado en Colombia, y considerando el desplazamiento y atención en sitio en caso de fallas que el CONTRATISTA no pueda resolver de manera remota. La ubicación de la infraestructura FORTINET se encuentra relacionada en el Anexo Técnico 1 Situación Actual.
- 3.8.3.4 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste los servicios de gestión técnica y operación desde un centro de operaciones de seguridad (SOC) en modalidad 7x24x365 (siete días a la semana, 24 horas al día) de manera continua, asegurando cumplir con los servicios dentro de los ANS establecidos. En todo caso, el CONTRATISTA debe tener en cuenta que el objeto y alcance del contrato se rige por las normas civiles y comerciales; no obstante, el CONTRATISTA debe asegurar la prestación del servicio en la modalidad y horario solicitados, garantizando el respeto por los derechos laborales de sus trabajadores.
- 3.8.3.5 ETB REQUIERE que los servicios de gestión técnica y operación para la plataforma Fortinet y para cada servicio de seguridad de cliente sea operado por el centro de operaciones de seguridad en adelante SOC del CONTRATISTA, y cuente con una atención 7x24x365 (7 días a la semana, 24 horas al día) de manera continua, a través de línea telefónica nacional gratuita, correo electrónico y chat en idioma español. Por favor indicar cómo cumple este numeral.

- 3.8.3.6 ETB REQUIERE que los servicios de gestión técnica y operación deban ser prestados de manera remota desde el centro de operaciones de seguridad (SOC) del CONTRATISTA. Eventualmente si la operación, en caso de falla o ejecución de actividad preventiva o modificación de la infraestructura, ETB requiere de la prestación del servicio en sitio, el OFERENTE debe contemplar dentro de la configuración de precios de su oferta el desplazamiento a las centrales de ETB principalmente DataCenter CUNI ubicado en la ciudad de Bogotá.
- 3.8.3.7 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA desarrolle el contrato con una persona de contacto con el rol de GERENTE DE SERVICIO dedicado a la gestión de los servicios de operación contratados por ETB, y quien tendrá como mínimo las siguientes responsabilidades durante la ejecución del contrato:
- Administrar y coordinar el servicio.
  - Identificar las restricciones y oportunidades de mejora que se puedan presentar.
  - Vigilar el cumplimiento de los niveles de acuerdos de servicio.
  - Elaborar el acta de conciliación de cumplimiento de ANS de los servicios para posterior validación del supervisor de ETB.
  - Proporcionar información veraz y oportuna de la operación.
  - Gestionar y elaborar la documentación contractual, entre otros como actas, informes, reportes, documentación técnica.
  - Asistir a las reuniones en sitio, en el lugar y las veces que ETB solicite.
- 3.8.3.8 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA desarrolle el contrato con una persona de CONTACTO TÉCNICO dedicado (diferente del gerente de servicio) a encaminar la estrategia de gestión con las siguientes responsabilidades:
- Entendimiento de negocio y adaptarlo a la estrategia de gestión y monitoreo.
  - Generación de procedimientos estándar de operación.
  - Elaborar y actualizar documentación técnica, como manifiestos técnicos de los productos, PTF de la infraestructura gestionada, documentación de ventanas de mantenimiento, entre otras.
  - Gestionar
  - Asistir a las reuniones técnicas en el lugar y las veces que ETB solicite
  - Apoyar y gestionar la medición efectiva de indicadores operativos.
- 3.8.3.9 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste el servicio de gestión técnica y operación sobre la plataforma Fortinet y cada servicio de cliente allí provisionado, con su experiencia y conocimiento técnico, diseñando, probando, gestionando y mejorando a través de actividades de implementación y planificación, con el objetivo de mantener una infraestructura estable a nivel técnico soportando los productos de seguridad y procesos comerciales de ETB.
- 3.8.3.10 ETB REQUIERE que, cuando el área responsable del SGSI de ETB o cuando lo requiera un cliente de ETB, se realicen dos (02) veces al año auditoría al centro de operaciones de seguridad (SOC) del CONTRATISTA con una duración máxima cada auditoría de dos (02) días calendario. Las fechas son informadas por ETB al menos con un mes de anterioridad. El objetivo de estas auditorías está enmarcado en la verificación del cumplimiento de la norma ISO/IEC27001:2022 para los servicios de operación de seguridad prestados por el CONTRATISTA a ETB.
- 3.8.3.11 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asuma los costos de traslado desde la ciudad de Bogotá DC, alimentación y hospedaje para dos (02) personas designadas por ETB para la realización de las auditorías requeridas en el numeral anterior, en el caso de

que el centro de operaciones de seguridad (SOC) del CONTRATISTA se encuentre ubicado en una ciudad diferente a Bogotá DC.

3.8.3.12 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA durante la vigencia del contrato, cuente con el certificado de seguridad de la información de la norma ISO/IEC27001:2022, vigente con el alcance de los servicios de operación de seguridad prestados a ETB. ETB solicitará al CONTRATISTA este certificado en cualquier momento de la duración o vigencia del contrato.

### 3.8.4 REVISIÓN DE PRECIOS

3.8.4.1 Para los pedidos diferentes al **pedido inicial** para los años dos, tres, cuatro y cinco, el precio del Licenciamiento y los servicios de gestión técnica y operación objeto de contrato serán objeto de revisión, con una periodicidad anual, producto de lo cual podrán disminuir, mantenerse o aumentar; en el último caso el incremento máximo no podrá ser superior a:

- Para los bienes cotizados en dólares de los Estados Unidos de América: El índice de inflación de los Estados Unidos de América, para el año inmediatamente anterior, certificado por el Bureau Labor of Statistics.
- Para bienes cotizados en pesos colombianos: El Índice de precios al Consumidor para la República de Colombia, certificado por el Departamento Nacional de Estadística–DANE, del año inmediatamente anterior.

### 3.8.5 Metodología para pactar descuentos sobre el precio unitario de ítem según condicionamientos de ETB GRUPO 2.

3.8.5.1 ETB REQUIERE que, para proyectos especiales de los productos de seguridad, sobre los precios pactados el CONTRATISTA podrá otorgar descuentos adicionales según la necesidad de ETB, del cliente y relevancia del proyecto en todos los productos de seguridad Fortinet incluidos en el contrato, para esto se tienen las siguientes condiciones:

- ETB solicitará, por escrito mediante correo electrónico, al CONTRATISTA presentar cotización de los servicios requeridos a través de la Gerencia de Abastecimiento.
- Los precios ofertados no podrán superar los precios pactados en el contrato.
- El CONTRATISTA debe presentar la oferta máxima dentro de los (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud por parte de ETB.
- ETB realizará negociación para cada pedido que aplique este condicionamiento. Los precios negociados serán formalizados mediante órdenes de servicio.

### 3.8.6 Inclusión, Modificación y/o Retiro de Servicios de Gestión Técnica y Operación para los servicios de los clientes. GRUPO 2

Teniendo en cuenta que el contrato se ejecuta mediante órdenes de servicios cursadas por el supervisor del contrato para la inclusión o solicitud de nuevos pedidos de servicios gestión técnica y operación para los servicios de los clientes para el caso de la inclusión de nuevo(s) servicio(s), el supervisor del contrato informará al CONTRATISTA los servicios objeto de inclusión, de lo cual se dejará constancia en acta técnica de los servicios operados, y la facturación se realizará de acuerdo con la forma de pago estipulada en el capítulo financiero del presente documento.

Para los servicios de Gestión Técnica y Operación para los servicios de los clientes aprovisionados sobre la plataforma, el CONTRATISTA debe tener en cuenta que los mismos serán implementados y ejecutados de acuerdo con las necesidades del cliente. Así, sin perjuicio de que tales servicios sean activados conforme a los plazos establecidos en los servicios de gestión técnica y operación para los servicios de los clientes y cotizados en el Anexo Financiero, en caso de que el cliente solicite la terminación del servicio antes del vencimiento del plazo pactado, ETB informará al CONTRATISTA de forma inmediata y oportuna conforme a la fecha indicada para la finalización de la prestación del servicio, ETB reconocerá al CONTRATISTA únicamente los valores correspondientes a los servicios efectivamente prestados.

En el evento en que sea necesario retirar algún servicio, dicho ítem dejará de facturarse a partir de que el supervisor del contrato informe la fecha en que el CONTRATISTA deja de prestar el servicio. El servicio referido dejará de facturarse conforme a la fecha indicada para la finalización de la prestación del servicio.

Para cualquier evento solicitud de pedido, Modificación y/o Retiro de servicios, el Supervisor realizará un prorrateo del valor del servicio mensual por los días del servicio activo. Ejemplo:

Formula de Microsoft Excel para el prorrateo del pago del servicio:

$$\text{Pago del servicio} = \text{redondear}(((DA/DMC) * VMS); 0)$$

VMS= Valor Mensual del Servicio

DA = Días Activos

DMC= Días Mes Contable

### 3.8.7 PEDIDO INICIAL APLICA PARA LOS DOS GRUPOS

ETB REQUIERE proyectar el siguiente pedido inicial, como se observa en la Tabla 2. Pedido Inicial, para:

- Grupo 1: Licenciamiento de uso de software
- Grupo 2: Servicios de Gestión Técnica y operación.

Para el primer año de ejecución del contrato, con el objetivo de cubrir la necesidad comercial actual de sus productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF.

Los siguientes ítems serán instalados en la plataforma FORTINET para dar continuidad de licenciamiento sin interrupción de mismo, así mismo, los recibos y pagos, parciales y definitivos estarán en función de los entregables de dicho cronograma.

**Tabla 1. Pedido Inicial.**

GRUPO	Ítems	Descripción	Cantidad	Cumple (Si/No)
1	Licenciamiento Unified Threat Protection (UTP) cuatro (04) Equipos Firewall Fortigate 6301F	Licenciamiento anual Unified Threat Protection (UTP) de cuatro (04) equipos FortiGate 6301F miembros del HA de la Plataforma Fortinet de la Situación Actual. Incluye: * Licenciamiento de uso de software para activaciones de funciones y actualización de firmas. * Soporte de fábrica con apertura de tiquetes horario 7x24. * RMA, Suministro de equipo de repuesto.	1	
1	Licenciamiento Sistema de autogestión centralizada y reportes FortiPortal.	Licenciamiento anual del sistema de autogestión centralizada y reportes FortiPortal. Incluye: * Capacidad para gestión de 510 firewalls virtuales o físicos. * Licenciamiento de uso de software para activación de funciones y actualización de firmas y software. * Licenciamiento de bases de datos y el software requerido para	1	



GRUPO	Ítems	Descripción	Cantidad	Cumple (Si/No)
		su integración y funcionamiento. * Soporte de fábrica con apertura de tiquetes horario 7x24.		
1	Licenciamiento equipo gestor FMG1000F	Licenciamiento anual de un equipo gestor FMG1000F (Hardware y Software) que incluye: * Licenciamiento de uso de software para activaciones de funciones y actualización de software. * Soporte de fábrica con apertura de tiquetes horario 7x24. * RMA, Suministro de equipo de repuesto.	1	
1	Licenciamiento equipo reporteador FAZ1000E	Licenciamiento anual de un equipo reporteador FAZ1000E (Hardware y Software) que incluye: * Licenciamiento de uso de software para activaciones de funciones y actualización de software. * Soporte de fábrica con apertura de tiquetes horario 7x24. * RMA, Suministro de equipo de repuesto.	1	
1	Licenciamiento equipo reporteador FAZ3000G	Licenciamiento base anual de un equipo reporteador FAZ3000G (Hardware y Software) que incluye: * Licenciamiento de uso de software para activaciones de funciones y actualización de software. * Soporte de fábrica con apertura de tiquetes horario 7x24. * RMA, Suministro de equipo de repuesto.	1	
1	Licenciamiento dos (2) equipos FortiWeb-1000E en HA	Licenciamiento dos (2) equipos FortiWeb-1000E (Hardware y Software) que incluye: * Licenciamiento de uso de software para activaciones de funciones y actualización de firmas. * Soporte de fábrica con apertura de tiquetes horario 7x24. * RMA, Suministro de equipo de repuesto. * AV, FortiGuard Web Application Security Service, FortiWeb Security Service and IP Reputation Licenciamiento solicitado a demanda según necesidades de ETB.	1	
2	Servicios de gestión técnica y operación	ETB REQUIERE la prestación de servicios de operación, que soporta la plataforma Fortinet relacionada en el numeral Seguridad Centralizada, Seguridad en la Nube SAAS y Seguridad Centralizada Evolución y CloudWAF de acuerdo con los requerimientos técnicos del presente documento.	Ver Situación Actual.	
2	Servicios de gestión técnica y operación para los servicios de los clientes.	ETB REQUIERE la prestación de servicios de operación, que soporta la plataforma Fortinet relacionada en el numeral Situación Actual y la cadena de valor de los productos Seguridad Centralizada, Seguridad en la Nube SAAS y Seguridad Centralizada Evolución de acuerdo con los requerimientos técnicos del presente documento.	Ver Situación Actual.	

### 3.9 ESPECIFICACIONES O CONDICIONES TÉCNICAS

#### 3.9.1 Condiciones Generales de los Requerimientos Técnicos. Aplica para los dos GRUPOS

- 3.9.1.1 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA mantenga la seguridad adecuada y el orden de los elementos dentro y fuera de las áreas en donde se estén realizando las actividades objeto de la contratación.
- 3.9.1.2 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA mantenga los sitios de trabajo libres de desechos o materiales sin uso, utilizando los puntos ecológicos que ETB ha destinado para tal fin.
- 3.9.1.3 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA presente informes del avance de la ejecución del contrato en el plazo y periodicidad que el supervisor del CONTRATO de ETB lo solicite, así como la asistencia presencial a las reuniones cada vez que ETB lo requiera, durante el tiempo de ejecución de este.
- 3.9.1.4 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asegure las medidas preventivas y correctivas necesarias para garantizar la disponibilidad y calidad de los servicios ofrecidos.

- 3.9.1.5 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA garantice la continuidad y disponibilidad de todos los servicios de red, comunicaciones y aplicaciones de ETB que dependan del hardware y software que hacen parte del objeto del presente documento.
- 3.9.1.6 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA en caso de modificaciones de la arquitectura por concepto de mejoras, cambios en la arquitectura que realice ETB o por RMA de la solución objeto de este documento, haga las modificaciones sobre la documentación que ETB entregue al CONTRATISTA en su última versión anterior a este proceso de contratación. La documentación debe ser aprobada por ETB antes de la puesta en producción de los componentes que hagan parte de los cambios y suministrada a ETB de manera física, en CD y USB.
- 3.9.1.7 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA disponga de una organización y capacidad operativa que le permita atender de manera autónoma e independiente la ejecución del contrato.
- 3.9.1.8 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA garantice que el personal a su cargo se encuentre capacitado para cumplir con calidad, la prestación de los servicios contratados de forma eficiente dentro de los plazos previstos.
- 3.9.1.9 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA atienda de forma ilimitada y oportunamente los requerimientos generados por los diferentes procesos de ETB de acuerdo a las necesidades del negocio, necesidades de la operación y cadena de valor de los productos de seguridad, garantizando el cumplimiento de los ANS establecidos, en caso de que no se cumplan los ANS acordados, EL CONTRATISTA debe generar e implementar planes de acción para garantizar la prestación del servicio en los niveles de calidad y oportunidad establecidos.
- 3.9.1.10 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA adapte su metodología para la ejecución de los servicios, la cual debe contemplar todas las fases de prestación del servicio desde el inicio (cuando lo recibe) hasta la entrega cuando finalice el mismo, alineada con los procesos de ETB, de operación y cada una de las fases de la cadena de valor de los productos de seguridad, objetos del contrato.
- 3.9.1.11 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA sea el responsable de la capacitación y actualización permanente del conocimiento de sus trabajadores en herramientas y tecnologías inherentes al objeto del contrato y, por tanto, debe disponer de su propia estructura de formación.
- 3.9.1.12 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA cumpla con las políticas y objetivos definidos por el Sistema de Integrado de Gestión de ETB del cual hacen parte los siguiente sistemas de gestión: Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información, Riesgos, Continuidad, Documental, Responsabilidad Corporativa, Control Interno y, Seguridad y Salud en el Trabajo, al cual se brindara acceso una vez emitida la orden de inicio del contrato, el CONTRATISTA debe cumplir con la metodología de calidad implantada en la organización.
- 3.9.1.13 ETB REQUIERE que como parte de la prestación del servicio de gestión técnica y operación para la plataforma Fortinet y servicios de clientes, el CONTRATISTA, interactúe con los procesos de ETB, proveedores, aliados y clientes, en pro de asegurar la calidad del servicio, en cualquiera de las etapas del ciclo de vida del servicio (planeación, factibilidad, implementación, aprovisionamiento, aseguramiento, producción, estabilización u otras).
- 3.9.1.14 ETB REQUIERE que las respuestas a los requerimientos o tickets generados por ETB en cualquier etapa del ciclo de vida del servicio, sean entregadas en un documento cuyo formato será acordado entre las partes al inicio del contrato. La herramienta que

gestionará los requerimientos y su respectiva respuesta por parte del CONTRATISTA será la que posea ETB en producción (actualmente es HP Service Manager y BMC Remedy), en todo caso debe responder el cumplimiento o no-cumplimiento de los requerimientos de los clientes de las plataformas o servicios administrados por el CONTRATISTA y de ser necesario escalará a las diferentes áreas de la empresa para determinar la respuesta de acuerdo a los procesos de los productos de seguridad.

3.9.1.15 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA se comprometa a colaborar, previa solicitud de ETB, en la fijación del alcance del plan de calidad aplicable al suministro de los servicios objeto de la presente invitación. ETB podrá realizar, cuando lo considere oportuno, inspecciones y auditorías del servicio, el CONTRATISTA debe comprometerse a ejecutar las acciones correctivas de las no conformidades resultado de dichas auditorías como tareas programadas.

### 3.9.2 Estabilización de la solución

3.9.2.1 ETB REQUIERE un período de estabilización de veinte (20) días calendario, a partir de la suscripción por parte de ETB y el CONTRATISTA, del Acta de Recibo entrega y activación de licenciamiento.

3.9.2.2 ETB REQUIERE que si durante el periodo de estabilización o prórrogas de este, se presentan tres (3) fallas o más y estas fallas son catalogadas por ETB como de nivel CRÍTICO o INTERMEDIO, o combinaciones de estos niveles, e inclusive por la misma tipificación o reiterativas, el periodo de estabilización se prorrogará una única vez por veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de ocurrencia de la tercera falla. Ante esta situación presentada aplica sanciones contempladas en el capítulo jurídico.

3.9.2.3 ETB REQUIERE definir las categorías de las fallas de la siguiente forma:

- Crítico: aplican los siguientes casos:  
Indica una condición o evento en los que la solución no está prestando el servicio para la cual fue configurado e implementado;  
Indica una condición o evento en los que no está funcionando la gestión de la solución que permita conocer el estado de esta.
- Intermedio: aplican los siguientes casos:  
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;  
Indica una condición o evento en los que se presenta fallas en la generación de reportes o estadísticas.
- Bajo: aplican los siguientes casos:  
Indica una condición o evento sobre consultas que se realicen con respecto al sistema o algunas de sus funcionalidades;  
Indica una condición o evento en la que se ve afectada la ejecución de verificación mensual de mensajes o logs del sistema.

3.9.2.4 ETB REQUIERE que si al finalizar la prórroga de la fase de Estabilización, persisten incidentes o fallas reportadas no resueltos a entera satisfacción de ETB, el periodo de estabilización se prorrogará por veinte (20) días calendario más. Ante esta situación presentada se cobran las sanciones contempladas en el capítulo jurídico.

3.9.2.5 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA acepte la prórroga de esta fase, en el evento que la no estabilización sea por su causa y asume los costos de dicha prórroga.

3.9.2.6 ETB REQUIERE que durante la fase de estabilización el CONTRATISTA como parte de la prestación del servicio de ingeniería, sea el responsable de la operación de los nuevos componentes de acuerdo con el numeral Requerimientos de servicios de gestión técnica y operación para la plataforma Fortinet.

3.9.2.7 ETB REQUIERE que el periodo de estabilización incluya, las siguientes responsabilidades a cargo del CONTRATISTA:

- Grupo 1
  - Garantía sobre el licenciamiento.
- Grupo 2
  - Garantía sobre todos los servicios prestados para la implementación.
  - in
  - Prestación del servicio de soporte presencial en las instalaciones de ETB para casos en los que a través del soporte remoto no se pueda dar solución al problema o anomalía presentada o ETB así lo determine.
  - Detección, diagnóstico y corrección de problemas y errores originados en la prestación del Servicio de Ingeniería, por cualquiera de las siguientes causas o Incompleta o inadecuada configuración o parametrización de la plataforma.
  - Errores o deficiencias en la configuración de cualquier tipo que se hubiera desarrollado.
  - Deficiencias en la documentación entregada.
  - Ajustes a la parametrización, configuración, desarrollos realizados o nuevos desarrollos que se llegaren a requerir por incumplimiento a lo solicitado.
  - Actualización a la documentación y/o procedimientos originados en cualquiera de los puntos anteriores.

3.9.2.8 Grupo 1: ETB REQUIERE que, el Acta de entrega y activación del licenciamiento solamente se suscriba una vez que se cumpla a satisfacción el período de estabilización respectivo definido en el numeral “Estabilización de la solución”; que se hayan cumplido los criterios de aceptación acordados y que hayan sido subsanados todos los aspectos pendientes (fallas, deficiencias y no cumplimientos) y puesta en producción a satisfacción en su totalidad los servicios de los clientes de ETB.

3.9.2.9 Grupo 2: ETB REQUIERE que, el Acta de recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción de ETB solamente se suscriba una vez que se hayan cumplido los criterios de aceptación acordados y que hayan sido subsanados todos los aspectos pendientes (fallas, deficiencias y no cumplimientos) y puesta en producción a satisfacción en su totalidad los servicios de los clientes de ETB.

### 3.9.3 Documentación técnica

3.9.3.1 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA, durante la vigencia del contrato, actualice los manuales técnicos y documentación de los productos de Seguridad FORTINET de ETB, después del análisis que ETB realice y en el momento que ETB defina los ajustes de cambios. Estos manuales y documentación deben ser elaborados y personalizados de acuerdo con lo definido en las plantillas que serán entregadas por ETB.

3.9.3.2 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA, durante la vigencia del contrato, haga las modificaciones sobre la documentación, en caso de que los mismos no se ajusten a los requerimientos y necesidades de los productos de seguridad de ETB, después del análisis que ETB realice y en el momento que ETB defina los ajustes de cambios. La documentación debe ser aprobada por ETB.

- 3.9.3.3 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA, durante la vigencia del contrato, después del análisis que ETB realice y en el momento que ETB defina los ajustes de cambios, los siguientes manuales de operación en plantillas definidas por ETB como parte de la documentación, según aplique:
- Administración
  - Operación.
  - Usuario final.
  - Aprovisionamiento, Aseguramiento, Factibilidad (preventiva) .
  - Troubleshooting para solución de problemas y restablecimiento de la plataforma ante eventos de falla del servicio.
  - Manual de soporte con la información de contacto, método de escalamiento y ANS.
- 3.9.3.4 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA actualice los manuales y PTF de la solución que soporta los productos de seguridad Fortinet de ETB. Estos manuales y documentación deben ser elaborados y personalizados de acuerdo con lo definido en las plantillas entregadas por ETB durante la fase de levantamiento de información. En tal sentido ETB analizará el material y las informaciones suministradas y en caso de que los mismos no se ajusten a los requerimientos y necesidades, solicitará las mejoras y/o adiciones a que hubiere lugar, las cuales serán de forzosa aceptación por parte del CONTRATISTA.
- 3.9.3.5 ETB REQUIERE que toda la documentación técnica entregable sea sujeta a actualizaciones o modificaciones y cambios que hayan sido necesario realizar y que se encuentra desactualizado.

### 3.9.4 CONDICIONES PARA GRUPO 1

#### 3.9.4.1 REQUERIMIENTOS DE LICENCIAMIENTO.

- 3.9.4.1.1 ETB REQUIERE que el OFERENTE en los precios ofertados en el anexo financiero, incluya en su oferta económica del licenciamiento de uso de software de la plataforma Fortinet de ETB, todos los precios de licenciamiento de uso de software, derecho a actualizaciones de software y firmas, soporte de fábrica y RMA de Hardware.
- 3.9.4.1.2 ETB REQUIERE que la fecha de inicio del licenciamiento de los sistemas Fortinet (FortiGate, FortiManager, FortiAnalyzer, FortiPortal y FortiWeb) sea la fecha de finalización de la vigencia del actual licenciamiento de la solución Fortinet de ETB, cubriendo a ETB para mantener la continuidad y no presentar afectación de los servicios de la solución Fortinet de ETB. Para el pago de este licenciamiento se genera el Acta de entrega y de activación del licenciamiento.
- 3.9.4.1.3 ETB REQUIERE que el licenciamiento de uso de software, de la plataforma Fortinet de ETB, incluya el servicio de soporte de fabricante, reemplazo de partes o RMA, 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.
- 3.9.4.1.4 ETB REQUIERE que el soporte técnico 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 incluya reemplazo de partes o RMA por falla en hardware.

- 3.9.4.1.5 ETB REQUIERE que el licenciamiento de uso de software, de la plataforma Fortinet de ETB, para activación de funciones y actualización de software y firmas, soporte de fábrica que incluye apertura de tiquetes de soporte a fábrica en atención 7x24 y derechos a RMA por equipo, cubra a ETB para mantener la continuidad y no presentar afectación de los servicios de la plataforma Fortinet de ETB.
- 3.9.4.1.6 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA suministre el licenciamiento de los productos propios del fabricante y de terceros que hacen parte de la solución de seguridad y de la infraestructura FORTINET de ETB.
- 3.9.4.1.7 ETB REQUIERE que, para el licenciamiento, el documento que recibe el supervisor como ACTA de entrega y activación de software, por parte del CONTRATISTA, certifique que las licencias adquiridas, donde se indique la fecha de inicio y fin de la licencia.
- 3.9.4.1.8 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA suministre el listado licenciamiento, del, indicando como mínimo lo relacionado en la siguiente tabla y en el Anexo Técnico 2 listado de licenciamiento de uso de software.

**Tabla 2. Información del licenciamiento de software.**

ÍTEM	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del software	Indicar el nombre comercial que identifica el producto de software que se entrega.
2	Versión del software	Indicar la versión del producto de software que se entrega.
3	Referencia del producto	Identificación de referencia técnica del producto de software, discriminando sus componentes y que debe ser común entre ETB y el fabricante.
4	Nombre SW en Inventario ETB	Nombre del software descubierto por la herramienta de inventario de software de ETB. Este campo se diligencia una vez realizado el descubrimiento, fase de implementación.
		En el evento de que, con el descubrimiento, aparezca software adicional justificado para la operación de la solución adquirida, se debe suministrar el licenciamiento correspondiente, sin perjuicio de aumento en el costo pactado por la adquisición de la solución
5	Fabricante del software	Indicar el nombre de la empresa fabricante del software que se entrega.
6	Cantidad de licencias entregadas	Indicar la cantidad de licencias que se entregaran agrupadas por producto de software que se entrega.
7	Vigencia del uso del software	Indicar la vigencia del licenciamiento de uso de software.
		Puede ser a perpetuidad o tener una vigencia que lo delimita.
8	Esquema de medición	Indicar el esquema de medición del licenciamiento del software que se entregue indicando si es:
		Por cantidad de procesadores/core.
		Por cantidad de usuarios.
		Por transacciones.
		Por volumen de tráfico.
Otros, especifique la unidad de medida.		
9	Modalidad de explotación	Indicar la modalidad de explotación del producto de software entregado. Entre ellos, por ejemplo:
		Uso interno de ETB.

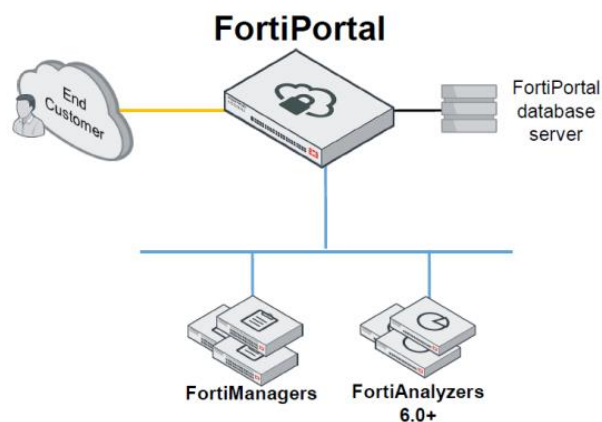
ÍTEM	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
		Reventa.
		Por uso.
		Otros, especifique limitaciones.

Una vez formulado el pedido inicial por el supervisor del contrato, ETB verificará que la información entregada por el CONTRATISTA este de acuerdo con el ACTA de entrega y activación de Licenciamiento.

- 3.9.4.1.9 ETB REQUIERE que en el evento que se presenten irregularidades en el licenciamiento detectadas en actividades de control interno o externo, ETB podrá requerir al CONTRATISTA para que responda frente al fabricante Fortinet, por los aspectos de orden legal a que hubiere lugar.
- 3.9.4.1.10 ETB REQUIERE que la entrega de los medios de instalación y los soportes documentales del licenciamiento de uso del software sean entregados al Supervisor del Contrato al menos 8 días calendario posteriores al inicio de su vigencia aprobada, aceptada y recibida por ETB, los cuales reposarán con la documentación contractual.
- 3.9.4.1.11 ETB REQUIERE que para los productos de uso de software que sean adquiridos y descargados por internet, se registre en la documentación: el usuario, clave y URL para hacer la descarga. Estos datos deben ser consignados en documento físico que debe ser entregado a la supervisión del contrato, los cuales deben reposar en la documentación contractual.
- 3.9.4.1.12 ETB REQUIERE que en las auditorías de licenciamiento de uso de software que se llegaren a realizar por los fabricantes durante la ejecución del contrato, los hallazgos detectados sean atendidos y resueltos por el CONTRATISTA, quien presentará los informes resultantes y de avances a ETB, los informes resultantes de esta actividad elaborados por el CONTRATISTA se entregarán a la supervisión del contrato en el plazo que ETB defina, los cuales deben reposar en la documentación contractual.
- 3.9.4.1.13 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA informe detalladamente el proceso para hacer uso del servicio, del soporte de fabricante y su escalamiento, contactos y conductos regulares.
- 3.9.4.1.14 ETB REQUIERE que el licenciamiento, sea registrado a nombre de ETB. No se permitirá que el licenciamiento de software o hardware esté registrado a nombre del CONTRATISTA o un tercero.
- 3.9.4.1.15 ETB REQUIERE que en el evento que se presenten irregularidades en el licenciamiento detectadas en actividades de control interno o externo, ETB podrá requerir al CONTRATISTA para que responda frente al fabricante Fortinet, por los aspectos de orden legal a que hubiere lugar.
- 3.9.4.1.16 ETB REQUIERE 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 CONTRATISTA, quien presentará los informes resultantes y de avances a ETB, los informes resultantes de esta actividad elaborados por el CONTRATISTA se entregarán a la supervisión del contrato en el plazo que ETB defina, los cuales deben reposar en la documentación contractual.

- 3.9.4.1.17 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA suministre el acceso al portal de fabricante Fortinet para que ETB evidencie el licenciamiento activo y registrado a nombre de ETB.
- 3.9.4.1.18 ETB REQUIERE que el Acta de entrega y de activación del licenciamiento, debe estar debidamente suscrita por el supervisor del contrato y el CONTRATISTA. Para efecto de suscripción del acta, el CONTRATISTA debe adjuntar:
- Certificado de Fabricante o documento que haga sus veces de la Activación del Servicio evidenciando la vigencia del licenciamiento a nombre de ETB.
  - Documento que evidencie el licenciamiento activo en los equipos.
  - Certificación actualizada y vigente del fabricante de la solución, que lo acredite como canal o distribuidor en su nivel más alto de clasificación del fabricante, Expert Partner, emitida con fecha no superior a 30 días a la fecha de la suscripción del Acta de entrega y de activación del licenciamiento.
- 3.9.4.1.19 ETB REQUIERE que el licenciamiento de uso de software de los equipos de la plataforma Fortinet durante la vigencia del CONTRATO se liquidará por año o fracción, de acuerdo con la prestación efectiva del servicio. Para una vigencia del licenciamiento menor a un año se liquidarán de manera proporcional al precio anual cotizado.
- 3.9.4.1.20 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice todos los ajustes técnicos de hardware, software y comunicaciones en la infraestructura tecnológica de ETB que hacen parte del objeto del contrato, suficientes y necesarios para la correcta instalación, configuración, implementación de las partes de hardware reemplazadas por RMA, integrada con la infraestructura y plataformas de monitoreo de ETB.
- 3.9.4.2 Requerimientos del sistema Seguridad Centralizada**
- 3.9.4.2.1 ETB REQUIERE que, el licenciamiento de uso de software, para los miembros de los clúster o HA FORTIGATE de la infraestructura FORTINET relacionada en el numeral SITUACION ACTUAL incluya las funcionalidades de seguridad IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam.
- 3.9.4.2.2 ETB REQUIERE que el OFERENTE incluya, el licenciamiento de uso de software, para el equipo FortiAnalyze y FortiManager de la infraestructura FORTINET relacionada en el numeral SITUACION ACTUAL.
- 3.9.4.2.3 ETB REQUIERE que el OFERENTE, durante la vigencia del contrato, indique si se deben realizar ajustes a la topología actual de acuerdo con el dimensionamiento y requerimientos relacionada en el numeral SITUACION ACTUAL.
- 3.9.4.3 Requerimientos del sistema FortiPortal**
- 3.9.4.3.1 ETB REQUIERE el licenciamiento de uso de software del sistema de autogestión centralizada y reportes FortiPortal en modo FortiAnalyzer instalado sobre hardware suministrado por ETB para hipervisores Microsoft o VMware, que permita la integración con el FortiManager y FortiAnalyzer relacionado en el numeral SITUACION ACTUAL para la autogestión por parte de los clientes con acceso vía internet.





**Figura 1. Topología lógica**

3.9.4.3.2 ETB REQUIERE que el sistema FortiPortal mantenga su integración con el FortiManager y FortiAnalyzer relacionado en el numeral Situación Actual, de tal manera se pueda acceder y gestionar desde internet la configuración existente en la infraestructura Fortinet a través del FortiManager.

3.9.4.3.3 ETB REQUIERE que el licenciamiento del sistema de autogestión centralizada y reportes FortiPortal incluya los siguientes componentes de software. Estos componentes de software deben ser suministrados, implementados e incluidos en el licenciamiento del FortiPortal:

- Portal: Implementado sobre máquina virtual, proporciona la interfaz web del administrador y la interfaz web del cliente, utiliza la API FortiManager para administrar dispositivos, objetos y políticas. FortiPortal incluye solo un portal (sin embargo, el portal puede constar de varias instancias de VM para escalabilidad).
- Base de Datos Portal: Base de datos MySQL embebida. El portal agrega los registros en esta base de datos.

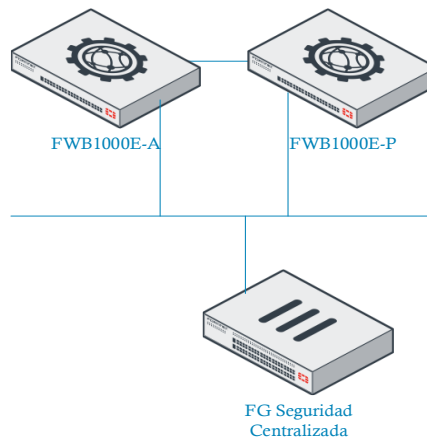
3.9.4.3.4 ETB REQUIERE que el sistema FortiPortal sea capaz de gestionar inicialmente hasta 510 firewalls o VDOMs marca Fortinet.

3.9.4.3.5 ETB REQUIERE que el sistema FortiPortal, sea accedido desde internet a través de protocolo seguro HTTPS, para esto el CONTRATISTA debe contemplar en la solución el suministro e implementación del certificado digital válido de sitio seguro en internet, emitido por una entidad certificadora.

3.9.4.3.6 ETB REQUIERE el CONTRATISTA incluya los productos de software y licenciamiento que soporten las funciones y dimensionamiento, que permitan la operación de la solución del sistema de gestión centralizada y reportes FortiPortal requerida para 510 dispositivos gestionados, esto incluye sistemas operativos, colectores, portal y bases de datos.

#### 3.9.4.4 **Requerimientos sistema CloudWAF**

3.9.4.4.1 ETB REQUIERE el licenciamiento de uso de software del sistema FortiWeb para el producto CloudWAF permita la integración con el FortiManager y FortiAnalyzer para la gestión sobre los respectivos ADOMS asociados a la solución actual FortiWeb de la entidad y referente a la solución FortiManager solo se tendrán en cuenta las características simplemente de Logging, Reportes y Actualizaciones FortiGuard.



**Figura 2. Topología lógica CloudWAF.**

3.9.4.4.2 ETB REQUIERE que el licenciamiento para cada equipo FortiWEB 1000E incluya el servicio de RMA, que permita la entrega en Datacenter Cuni ubicado en la Cra. 36 #43-25 Bogotá DC de las partes o hardware, a partir de que el soporte técnico del fabricante confirme la autorización de reemplazo.

3.9.4.4.3 ETB REQUIERE que el licenciamiento, permita para cada equipo FortiWEB las funcionalidades de AV, FortiWeb Security Service, and IP Reputation.

### 3.9.4.5 **Garantía de calidad y correcto funcionamiento Software y Licenciamiento**

3.9.4.5.1 ETB REQUIERE que la garantía de calidad y correcto funcionamiento tenga una vigencia de un (1) año contado a partir de la fecha de suscripción del Acta de Recibo a Entera Satisfacción de ETB, contemplando el software y licenciamiento de la solución FORTINET, entendiendo como correcto funcionamiento lo siguiente:

- El software y licenciamiento ofertado a ETB es nuevo y de primera calidad, para operar dentro de los rangos de temperatura, humedad y demás condiciones solicitadas por ETB.
- Que El software y licenciamiento suministrados ejecuten las funciones que les son propias y para las cuales fueron diseñados, libres de errores o defectos.
- Que el software y licenciamiento suministrados sean aptos para el servicio para el cual fueron adquiridos y no existan eventuales vicios de diseño, calidad y fabricación que impidan su óptima utilización y su funcionamiento idóneo y eficaz.
- Que el software y licenciamiento suministrados cumplan con los requisitos mínimos definidos previamente por ETB para su recibo y cumplan con las especificaciones oficiales publicadas por el fabricante.
- Que el software y licenciamiento suministrados cumplan con las pruebas específicas señaladas en el contrato y/o las pruebas exigidas por el supervisor, siendo potestativo del supervisor y/o de ETB solicitar pruebas adicionales para verificar su correcto funcionamiento antes de recibo provisional o definitivo o en el momento en que ETB lo estime necesario.
- Que el software y licenciamiento suministrados cumplan exitosamente sin error o falla las pruebas en servicio, las pruebas que verifiquen el funcionamiento integral de los equipos y su interoperabilidad con otros equipos y redes y las que constaten la confiabilidad de los productos (hardware, software, etc.) según las definiciones y los parámetros contractuales.

3.9.4.5.2 ETB REQUIERE que, si el software y licenciamiento adquiridos por ETB presentan fallas atribuibles al firmware, hardware o en sí mismo al equipo, a los parámetros de preconfiguración y/o defaults de fábrica, o simplemente no realiza alguna de las funcionalidades específicas solicitadas en el presente documento, el CONTRATISTA debe asumir los gastos de mantenimiento correctivo y realizará las acciones respectivas, incluyendo correctivos en sitio para los equipos que se encuentren instalados. En consecuencia, se obliga durante un plazo de un (1) año, por la vigencia de la garantía, a reemplazar sin costo alguno para ETB, y a su entera satisfacción, todo el software y licenciamiento que resultaren de mala calidad o con defectos de diseño y/o fabricación, cuyo funcionamiento no sea correcto o no realicen alguna de las funcionalidades o compatibilidades contratadas. El CONTRATISTA debe asumir así mismo el costo de los daños y perjuicios que con ocasión de las fallas a que alude la presente cláusula cause a ETB.

### 3.9.5 CONDICIONES PARA GRUPO 2

#### 3.9.5.1 **Requerimientos de servicios de gestión técnica y operación para la plataforma Fortinet y para los servicios de los clientes**

3.9.5.1.1 ETB REQUIERE que el servicio de gestión técnica y operación para la plataforma Fortinet y para cada servicio de seguridad de cliente que se encuentre aprovisionado sobre la misma al momento del inicio del contrato, inicie después de la suscripción por parte del supervisor de ETB de la Orden de Inicio de Contrato y con la entrega al CONTRATISTA por parte de ETB, de la configuración, topología, usuarios administradores, contraseñas, y servicios relacionados en el numeral SITUACIÓN ACTUAL de la plataforma Fortinet.

3.9.5.1.2 ETB REQUIERE que el servicio de gestión técnica y operación para el servicio de cada cliente de los productos Seguridad Centralizada, Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF, que se encuentre aprovisionado sobre la misma al momento del inicio del contrato, inicie después de la suscripción por parte del supervisor de ETB de la Orden de Inicio de Contrato y con la entrega al CONTRATISTA por parte de ETB, de la configuración, topología, usuarios administradores, contraseñas, y servicios relacionados en el numeral SITUACIÓN ACTUAL de la plataforma Fortinet.

3.9.5.1.3 ETB REQUIERE que, para los tipos de servicios de gestión técnica y operación para los servicios de los clientes, sean en modalidad 7x24x365 desde el SOC del CONTRATISTA.

3.9.5.1.4 ETB REQUIERE que, la inclusión de un nuevo servicio de gestión técnica y operación para los servicios de los clientes sea a través de ordenes de servicio cursadas por el supervisor del contrato, indicando la fecha de iniciación del servicio, sujeto al numeral CONDICIONES DE PEDIDOS.

3.9.5.1.5 ETB REQUIERE que el servicio de gestión técnica y operación para la plataforma Fortinet y para cada servicio de seguridad de cliente sea operado por el centro de operaciones de seguridad en adelante SOC del CONTRATISTA, y cuente con una atención 7x24x365 (7 días a la semana, 24 horas al día) de manera continua, a través de línea telefónica nacional gratuita, correo electrónico y chat en idioma español. Por favor indicar cómo cumple este numeral.

3.9.5.1.6 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA actualice durante la ejecución del CONTRATO, bajo la supervisión y aprobación de ETB, los documentos de los

productos de seguridad, por concepto de mejoras del producto, modificación de la arquitectura o modificación del producto.

### 3.9.5.2 **Periodo de Transición Final del Contrato**

- 3.9.5.2.1 ETB REQUIERE que, durante el periodo de transición final del contrato, el CONTRATISTA entregue la información, documentación, transferencia de conocimiento y acompañamiento necesario a ETB o al nuevo CONTRATISTA que ETB designe para este propósito. Durante este periodo el CONTRATISTA debe continuar con la prestación de los servicios vigentes, cumpliendo con los ANS establecidos en el presente contrato y como responsable de los servicios, para asegurar que no se presente traumatismo alguno en la operación, de tal manera que ETB pueda continuar con este proceso ya sea con otro contratista o de manera directa. En cualquier caso, la premisa será que no se afecte la operación del negocio de ETB de acuerdo con los requerimientos y alcance de la presente oferta.
- 3.9.5.2.2 ETB REQUIERE que el tiempo del periodo transición final corresponda al último mes de ejecución del contrato.
- 3.9.5.2.3 ETB REQUIERE que, durante el periodo de transición final, el CONTRATISTA entregue cerrados y solucionados la totalidad de los incidentes y requerimientos que le fueron asignados durante la vigencia del contrato por cualquiera de los servicios objeto de la presente invitación.
- 3.9.5.2.4 ETB REQUIERE que, para los casos, incidentes o requerimientos abiertos y asignados al CONTRATISTA dentro de los dos (02) días calendario previos a la finalización de la vigencia del contrato o aquellos que ETB considera que no fueron resueltos sin imputabilidad al CONTRATISTA, deben ser documentados por el CONTRATISTA y entregados a ETB o al nuevo CONTRATISTA que ETB designe para este propósito.
- 3.9.5.2.5 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA ejecute el contrato con una persona de contacto con el rol de gerente de servicio dedicado a la gestión de los servicios de operación contratados por ETB, y quien tendrá como mínimo las siguientes responsabilidades durante la ejecución del contrato:
- Identificar las restricciones y oportunidades de mejora que se puedan presentar.
  - Vigilar el cumplimiento de los niveles de acuerdos de servicio.
  - Proporcionar información veraz y oportuna de la operación.
  - Gestionar y elaborar la documentación contractual, entre otros como actas, informes, reportes, documentación técnica.
  - Asistir a las reuniones en sitio, en el lugar y las veces que ETB solicite.
- 3.9.5.2.6 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA ejecute el contrato con una persona de contacto técnico dedicado (diferente del gerente de servicio) a encaminar la estrategia de gestión con las siguientes responsabilidades:
- Entendimiento de negocio y adaptarlo a la estrategia de gestión y monitoreo.
  - Generación de procedimientos estándar de operación.
  - Elaborar y actualizar documentación técnica, como manifiestos técnicos de los productos, PTFs de la infraestructura gestionada, documentación de ventanas de mantenimiento, entre otras.
  - Asistir a las reuniones técnicas en el lugar y las veces que ETB solicite
  - Apoyar y gestionar la medición efectiva de indicadores operativos.

- 3.9.5.2.7 ETB REQUIERE que, para conciliación, soportes de cumplimiento de ANS por parte del CONTRATISTA, seguimiento o informes de contrato, únicamente se tendrá en cuenta la información consignada por el CONTRATISTA y personal técnico o de operaciones de ETB en los sistemas de soporte de operaciones vigentes en ETB. Actualmente es el sistema BMC Remedy y Gestor (Desarrollo in house).
- 3.9.5.2.8 ETB REQUIERE que se incluya como responsabilidades del CONTRATISTA dentro del alcance del servicio de gestión técnica y operación para los servicios de los clientes para los productos de Seguridad Centralizada y Cloud WAF Seguro las siguientes actividades:
- Desplazamiento del personal del CONTRATISTA para la instalación física o configuración inicial de los equipos en sitio de ETB o clientes de ETB. (Esto no incluye la responsabilidad del CONTRATISTA para lograr la suscripción del Acta de Recibo a Entera Satisfacción de ETB).
  - Desplazamiento del personal del CONTRATISTA en sitio de ETB o clientes de ETB para atención de Gestión de solicitudes o requerimientos de servicio (Request Fulfilment), gestión de incidentes, de cambios y eventos.
  - Desplazamiento del personal del CONTRATISTA en sitio de ETB o clientes de ETB para mantenimientos preventivos.
  - Gestión del cambio, gestión de capacidad, gestión de disponibilidad (monitoreo de salubridad de equipos), gestión de la seguridad de la información, gestión de eventos. (Para cubrir necesidades de monitoreo o gestiones para los servicios de los clientes se debe recurrir al Servicio mensual de monitoreo de eventos de seguridad por cliente).
- 3.9.5.3 **Requerimientos generales para la prestación de los servicios de gestión técnica y operación.**
- 3.9.5.3.1 ETB REQUIERE que los servicios de gestión técnica y operación se liquidará por mes o fracción, de acuerdo con la prestación efectiva del servicio. Para una vigencia de los servicios de gestión técnica y operación menor a un mes se liquidarán de manera proporcional al precio mensual cotizado.
- 3.9.5.3.2 ETB REQUIERE que los servicios de gestión técnica y operación, junto con los ANS establecidos, apliquen para los componentes de la plataforma Fortinet y para cada servicio de seguridad de cliente aprovisionado sobre la plataforma. El cumplimiento de los ANS se mide de manera individual por cada componente de la plataforma Fortinet y por cada servicio de seguridad de cliente solicitado por ETB, así mismo, por todas las actividades de cada fase de la cadena de valor del producto, Factibilidad, Aprovisionamiento y Aseguramiento.
- 3.9.5.3.3 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste el servicio de gestión técnica y operación sobre la plataforma Fortinet y cada servicio de cliente allí aprovisionado, con su experiencia y conocimiento técnico, diseñando, probando, gestionando y mejorando a través de actividades de implementación y planificación, con el objetivo de mantener una infraestructura estable a nivel técnico soportando los productos de seguridad y procesos comerciales de ETB.
- 3.9.5.3.4 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA garantice para la prestación del servicio, conocimiento en las versiones más recientes de las plataformas administradas.
- 3.9.5.3.5 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA suministre a ETB para la gestión de la plataforma Fortinet usuarios de perfiles de super administrador o super usuario. Los usuarios son asignados por líderes técnicos de la Gerencia Planeación de

Tecnología y Gerencia de Redes y Servicios o quien haga sus funciones, a funcionarios de ETB. Esta solicitud será informada al CONTRATISTA a través del supervisor de contrato o caso abierto en el servicio de operación. Se aclara que estos usuarios asignados a funcionarios de ETB no podrán hacer cambios en la plataforma Fortinet sin respuesta de conocimiento o aceptación por parte del CONTRATISTA a través de un correo electrónico o tiquete escalado.

- 3.9.5.3.6 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA, cuando ETB lo solicite, efectúe las configuraciones requeridas, las cuales deben ser solicitadas a través de un correo electrónico o tiquete escalado por el supervisor de ETB o quién este delegue, en el que se determinara si dichas configuraciones serán gestionadas y/o administradas por el CONTARTISTA. ETB incluirá en la solicitud todos los requerimientos de ADOMS, VDOMS y cualquier componente de la plataforma a ser incluido en la configuración solicitada.
- 3.9.5.3.7 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA ante un eventual RMA, desinstale los equipos o partes de hardware con fallas y los entregue al fabricante una vez el CONTRATISTA haya gestionado en su totalidad el trámite interno de ETB y suscrito un acta de entrega y recibo de equipos entre el CONTRATISTA y quien designe el Supervisor del contrato de ETB relacionando como mínimo seriales y referencias.
- 3.9.5.3.8 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA reciba e instale los equipos o partes de hardware nuevos suministrados por el fabricante a través del RMA, con el software, parches y configuración que garantice la continuidad con calidad del funcionamiento y servicio de la plataforma gestionada, ejecutando la integración lógica y física requerida de los nuevos equipos con la infraestructura de red de ETB. Para entrar en producción estos equipos o partes de hardware, el CONTRATISTA gestiona en su totalidad el trámite interno de ETB y suscribe un acta de entrega y recibo de equipos entre el CONTRATISTA y quien designe el Supervisor del contrato de ETB relacionando como mínimo seriales y referencias.
- 3.9.5.3.9 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA actualice la documentación técnica de la plataforma Fortinet y servicios de clientes, como inventario de seriales, referencias, topología lógica y física, ante cualquier modificación de la arquitectura, por concepto de RMA o mejoras de la infraestructura de ETB.
- 3.9.5.3.10 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA active en la plataforma Fortinet, logs de auditoría, con el objetivo de realizar seguimiento y auditoría de las acciones en el sistema de todos los usuarios con privilegios como administradores, operadores o de lectura, sobre la plataforma Fortinet.
- 3.9.5.3.11 ETB REQUIERE que dentro del servicio de operación ofertado esté incluida la realización de una serie de tareas esporádicas que deben ser ejecutadas fuera de los horarios productivos (festivos y nocturnos), para las cuales es necesaria la presencia en sitio de miembros del equipo, estas actividades son propias de la gestión técnica, operación y aseguramiento del servicio de las plataformas y normalmente incluyen:
- Mantenimientos preventivos, estos se programan 1 vez al año por equipo,
  - El acompañamiento para entradas a producción de plataformas que se reciban o se cambien, como producto de mejoras en la prestación del servicio o por obsolescencia tecnológica,
  - Acompañamientos en sitio para recepción en producción de nuevas plataformas no administradas por el CONTRATISTA y que hacen parte de la infraestructura

que soporta los productos de ETB, por ejemplo, renovación o mantenimiento de Switches, Routers, Bases de Datos, Servidores y/o Aplicaciones.

- 3.9.5.3.12 ETB REQUIERE que el único punto de contacto o medio de comunicación entre el cliente de ETB y el CONTRATISTA, sea personal de Help Desk de ETB. De ninguna manera o forma, el CONTRATISTA podrá ejercer comunicación directa con el cliente de ETB.
- 3.9.5.3.13 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA garantice medios de comunicación entre su centro de operaciones de seguridad y ETB a través de línea telefónica nacional gratuita, correo electrónico y chat. Estos medios de comunicación son por recursos tecnológicos propios del CONTRATISTA.
- 3.9.5.3.14 ETB REQUIERE que toda la documentación de los servicios de operación el CONTRATISTA la entregue en formatos que permitan la edición, siendo así, diagramas o topologías en formato para Microsoft Visio 2016 (No se permiten diagramas o topologías agrupadas como imagen en formato para Microsoft Visio 2016), tablas en formato para Microsoft Excel 2016, cronogramas en formato PDF y Microsoft Project, demás documentos en formato PDF también deben ser entregados en formato para Microsoft WORD 2016 e imágenes en formato PNG o JPG.
- 3.9.5.3.15 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA informe y asesore sobre el uso de nuevas funcionalidades que aparezcan en la infraestructura gestionada u operada.
- 3.9.5.3.16 ETB REQUIERE que entre el CONTRATISTA y ETB se definan o actualicen los flujos de las actividades de los procesos de la cadena de valor de los productos de seguridad soportados en las plataformas gestionadas y operadas por el CONTRATISTA, permitiendo la oferta de servicios a los clientes de ETB. Los procesos se entregarán documentados por parte del CONTRATISTA, con los formatos que definan los alcances, roles, responsables y entregables de cada actividad.
- 3.9.5.3.17 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA elabore o actualice los documentos manifiestos técnicos de los productos de seguridad, bajo la supervisión y aprobación de ETB, en estos documentos como mínimo se debe especificar el diseño de los servicios a implementar, definición en conjunto con ETB de los planes que harán parte del producto a entregar a los clientes, cómo operará la cadena de valor del producto (Factibilidad, aprovisionamiento y aseguramiento), incluye definición de los casos de uso de los servicios, tipologías de fallas y define los reportes que se entregan a los usuarios de los servicios, entre otros los que se podrán generar automáticamente.
- 3.9.5.3.18 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA presente al menos los siguientes informes para la plataforma Fortinet:
- Informe mensual de actividades realizadas para la ejecución del servicio.
  - Informe mensual detallado de las causas que produjeron la interrupción de un servicio por fallas en las plataformas de seguridad o su configuración.
  - Informe mensual detallado del desempeño de la plataforma Fortinet.
  - Suministro de reportes con información específica para auditorías (ISO/IEC27001:2022 , ISO 9001:2015, entre otras), cuando lo solicite responsables de ETB.
  - Informe de incidentes sobre la plataforma Fortinet, su evidencia, y tratamiento realizado.

- Recomendaciones para mejoras en el servicio.
- Resultados sobre tareas programadas (asociadas con ANS).
- Informe mensual de tareas programadas para el siguiente mes.
- Informe de la gestión y estado del proceso del tratamiento de vulnerabilidades con sus recomendaciones, resultados y estadísticas que faciliten la toma de decisiones.

3.9.5.3.19 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asigne una persona de contacto con el rol de gerente de servicio dedicado a la gestión de los servicios de operación contratados por ETB, y quien tendrá como mínimo las siguientes responsabilidades durante la ejecución del contrato:

- Administrar y coordinar el servicio.
- Identificar las restricciones y oportunidades de mejora que se puedan presentar.
- Vigilar el cumplimiento de los niveles de acuerdos de servicio.
- Elaborar el acta de conciliación de cumplimiento de ANS de los servicios para posterior validación del supervisor de ETB.
- Proporcionar información veraz y oportuna de la operación.
- Gestionar y elaborar la documentación contractual, entre otros como actas, informes, reportes, documentación técnica.
- Asistir a las reuniones en sitio, en el lugar y las veces que ETB solicite.

3.9.5.3.20 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asigne una persona de contacto técnico dedicado (diferente del gerente de servicio) a encaminar la estrategia de gestión con las siguientes responsabilidades:

- Entendimiento de negocio y adaptarlo a la estrategia de gestión y monitoreo.
- Generación de procedimientos estándar de operación.
- Elaborar y actualizar documentación técnica, como manifiestos técnicos de los productos, PTFs de la infraestructura gestionada, documentación de ventanas de mantenimiento, entre otras.
- Asistir a las reuniones técnicas en el lugar y las veces que ETB solicite
- Apoyar y gestionar la medición efectiva de indicadores operativos.

3.9.5.3.21 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste los servicios de operación en idioma español garantizando un equipo de operaciones idóneo para el cumplimiento de las funciones solicitadas.

3.9.5.3.22 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste los servicios de gestión técnica y operación, sin número límite de reglas de seguridad como de firewall y DoS, redes, perfiles y políticas de seguridad, objetos de red, Virtual Servers, direcciones IP, zonas lógicas o virtuales, VLans, NAT de entrada y salida, políticas basadas en rutas, dominios de administración (ADOM), u otra funcionalidad que brinde la plataforma Fortinet y que pueda ser ejecutada por disponibilidad del licenciamiento y de recursos de hardware y software.

3.9.5.3.23 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asista de manera presencial en el sitio del cliente de ETB cuando su ubicación sea en Bogotá DC y cuando el área responsable de ETB lo requiera como acompañamiento y consultoría especializada en cualquier etapa o fase de la cadena de valor del producto de seguridad sin número límite de asistencias en sitio. Cuando el cliente no se encuentre en Bogotá DC, se utiliza el



sistema de videoconferencia de ETB, del cliente o del CONTRATISTA según lo defina ETB.

### 3.9.5.4 **Requerimientos específicos para los servicios de gestión técnica y operación.**

3.9.5.4.1 ETB REQUIERE que estos requerimientos apliquen para servicios de gestión técnica y operación para la plataforma Fortinet, los cuales soportan los procesos de factibilidad (preventa), aprovisionamiento, aseguramiento y gestión técnica de la plataforma Fortinet y los servicios de los clientes corporativos de ETB de los productos Seguridad Centralizada, Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN SEGURO, CloudWAF y cualquier otro producto de ETB que su objetivo sea prestar el servicio de seguridad a clientes del segmento corporativo de ETB, según aplique.

3.9.5.4.2 A continuación, se definen las actividades que como mínimo ETB REQUIERE que el CONTRATISTA acepte, cumpla y realice, dentro del servicio de gestión técnica y operación de la plataforma Fortinet y de los servicios de los clientes aprovisionados, con el fin de que el cliente de ETB obtenga un servicio con un nivel de calidad adecuado (previamente pactado), asegurándose la correcta prestación de este y acorde con los procesos operativos establecidos en ETB:

### 3.9.5.5 **Gestión técnica y operación de la plataforma Fortinet**

3.9.5.5.1 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA gestione técnicamente y opere la infraestructura de la plataforma Fortinet Fortigate junto con su sistema de gestión centralizada y de reportes conformado por los sistemas FortiManager, FortiAnalyzer y FortiPortal, realizando como mínimo las actividades relacionadas en el presente documento.

3.9.5.5.2 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA gestione técnicamente y opere la infraestructura de la plataforma Fortinet Fortigate junto con su sistema de gestión centralizada y de reportes conformado por los ADOMS de los sistemas FortiManager y FortiAnalyzer, realizando como mínimo las actividades relacionadas en el presente documento. Para el ADOM del FortiManager el alcance es logging, reportes y actualizaciones FortiGuard. Para la solución FortiWEB, FortiManager solo se tendrán en cuenta las características simplemente de Logging, Reportes y Actualizaciones FortiGuard.

3.9.5.5.3 El CONTRATISTA DEBE realizar las tareas de instalación, configuración, mantenimiento y soporte para la plataforma Fortinet, que permiten el funcionamiento continuo de las aplicaciones y/o servicios usando eficientemente los recursos, analizando e interactuando con los diferentes fabricantes y proveedores o CONTRATISTAS con quienes ETB tiene relación contractual.

3.9.5.5.4 El CONTRATISTA DEBE escalar casos a otros CONTRATISTAS o áreas de ETB abriendo o reasignando tiquetes del sistema de soporte de operación de ETB, realizando el correspondiente seguimiento y documentando de acuerdo con los procedimientos establecidos en ETB.

3.9.5.5.5 El CONTRATISTA DEBE programar scripts cuando sea necesario para automatizar el monitoreo de la infraestructura o para hacer más eficientes las labores de gestión u operativas que hacen parte de la entrega del servicio a los usuarios y clientes de ETB. Dichos scripts deben ser documentados y entregados a ETB durante la ejecución del contrato y por ende serán de propiedad de este último.

- 3.9.5.5.6 El CONTRATISTA DEBE, durante la vigencia del contrato, documentar instructivos, procedimientos y prácticas utilizadas en la gestión técnica de los productos de Seguridad FORTINET de ETB, después del análisis que ETB realice y en el momento que ETB defina los ajustes de cambios. Dicha documentación debe ser aprobada y entregada a ETB durante la ejecución del contrato.
- 3.9.5.5.7 El CONTRATISTA DEBE realizar la transferencia de conocimiento a personal de técnico de ETB sobre las actividades, desarrollos, cambios y actualizaciones en la infraestructura involucrada durante la ejecución del contrato. Estas transferencias de conocimiento deben tener una duración mínima de 8 horas distribuidas como ETB lo considere y cuando ETB lo solicite. Como mínimo una vez al mes ETB puede solicitarla.
- 3.9.5.5.8 ETB REQUIERE que CONTRATISTA realice transferencia de conocimiento a personal de ETB con enfoque comercial relacionado con el servicio que soporta el producto de seguridad y sobre las actividades, desarrollos, cambios y actualizaciones en la infraestructura del CONTRATISTA involucrada en el servicio, durante la ejecución del contrato. Estas transferencias de conocimiento deben tener una duración mínima de 2 horas distribuidas como ETB lo considere. Como mínimo una vez cada 3 mes ETB puede solicitarla.
- 3.9.5.5.9 El CONTRATISTA DEBE realizar transferencia de conocimiento, cuando ETB lo solicite, a los clientes de los productos de seguridad de ETB con el objetivo de capacitarlos constantemente para la auto gestión de sus servicios a través del FortiPortal, y como mínimo con los siguientes requerimientos:
- La transferencia de conocimiento debe realizarse con una periodicidad mínima de cada mes, con una duración de al menos cuatro (04) horas.
  - De manera remota a través del sistema de videoconferencia de ETB o por aprobación de ETB a través del sistema de videoconferencia del CONTRATISTA.
  - ETB REQUIERE que en caso de que el cliente con un ancho de banda igual o superior a 100Mbps solicite la transferencia de conocimiento en sitio, el CONTRATISTA desplace personal al sitio indicado por ETB, local o nacional.
  - Los temas por tratar deben estar relacionados con las funcionalidades y auto gestión del servicio de seguridad prestado a través de la plataforma Fortinet, junto con su sistema de gestión centralizada y reportes.
  - El CONTRATISTA DEBE diseñar y elaborar el material didáctico o de presentación, por ejemplo, presentaciones en PowerPoint, videos, animaciones, páginas WEB, entre otras.
  - El CONTRATISTA DEBE asegurar que la persona quien orienta la transferencia de conocimiento conozca la operación de la plataforma Fortinet y servicios de los clientes de ETB.
  - En esta transferencia de conocimiento se resolverán inquietudes de las funciones o configuraciones que posean los clientes, sin embargo, no se ejecutarán modificaciones solicitadas por los clientes, para ello el cliente debe seguir el proceso a través de HelpDesk de ETB.
- 3.9.5.5.10 El CONTRATISTA DEBE proponer e implementar con aprobación previa de ETB mejores prácticas de TI para la gestión técnica y operación de la infraestructura objeto del presente contrato.
- 3.9.5.5.11 El CONTRATISTA DEBE proponer e implementar con aprobación previa de ETB optimizaciones, automatización de tareas o procedimientos que busquen mejorar la

seguridad, desempeño, disponibilidad, capacidad entre otras sobre la infraestructura administrada.

- 3.9.5.5.12 El CONTRATISTA DEBE realizar levantamiento y/o mantenimiento de los diagramas de los servicios y su interconexión.
- 3.9.5.5.13 El CONTRATISTA DEBE mantener actualizada la documentación referente a la arquitectura de la plataforma como los documentos de diseño o Planes Técnicos Fundamentales (PTF) y manuales suministrados, los cuales son entregados al inicio del Contrato por ETB.
- 3.9.5.5.14 El CONTRATISTA DEBE suministrar en cualquier momento a ETB toda la documentación actualizada de la plataforma Fortinet y servicios de seguridad activos en producción.
- 3.9.5.5.15 El CONTRATISTA DEBE ejecutar y/o verificar las políticas de “backup” y “restore”.
- 3.9.5.5.16 El CONTRATISTA DEBE determinar, hacer seguimiento y solucionar problemas o inconvenientes de conexión.
- 3.9.5.5.17 El CONTRATISTA DEBE atender, cuando ETB lo requiera como estrategia de venta a un futuro cliente las solicitudes para las pruebas de concepto (PoC) o demos (demostraciones) de los productos de seguridad, dentro de las siguientes condiciones:
- Se entiende por prueba de concepto, a una implementación o aprovisionamiento sin costo para el cliente y ETB, con el objetivo de proveer un alto nivel de entendimiento de cómo funciona el producto y dar a ETB una oportunidad más cercana de mostrar al cliente potencial, la alineación entre las capacidades del producto y las necesidades del cliente.
  - Se entiende por demo, a una breve descripción general de las características y capacidades del producto, proporcionando al cliente potencial una comprensión práctica de cómo funciona el producto. La metodología es a través de una sesión remota con el cliente, con presentación o video como recursos didácticos.
  - Todas las actividades relacionadas con las pruebas de concepto y demo son consideradas e incluidas dentro de la gestión técnica y operación de la plataforma Fortinet.
  - ETB solicitará al CONTRATISTA máximo hasta 12 pruebas de concepto durante un (01) año.
  - No existe un número límite de atención de demos por parte del CONTRATISTA.
  - El aprovisionamiento de las pruebas de concepto, corresponden a un plan o tipo de cliente en función de las funcionalidades de seguridad y ancho de banda.
  - El CONTRATISTA debe generar un informe que contenga el análisis de los resultados obtenidos, al finalizar la prueba de concepto, y divulgar este, al cliente potencial.
  - El CONTRATISTA debe des-aprovisionar la prueba de concepto, liberando los recursos lógicos y entregar backup de configuración correspondiente a la prueba de concepto.
  - La duración de cada prueba de concepto será máxima un (01) mes. Este tiempo no incluye el tiempo de aprovisionamiento, des-aprovisionamiento, generación y divulgación del informe.

- 3.9.5.5.18 El CONTRATISTA DEBE actualizar a las últimas versiones de software y firmware de los sistemas de seguridad de las plataformas gestionadas.
- 3.9.5.5.19 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA diligencie el formato que ETB indique para solicitud de ventanas de mantenimiento, diez (10) días hábiles antes de la actividad.
- 3.9.5.5.20 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA diligencie en el formato de ETB y entregue como parte del servicio de gestión técnica y operación, los procedimientos MOP (procedimiento detallado para realizar la migración y puesta en producción de cada uno de los componentes de la solución) a seguir durante las ventanas de mantenimiento, como mínimo contienen lo siguiente.:
- Las fases de instalación de la solución.
  - La metodología para realizar la instalación de la solución.
  - El cronograma detallado de instalación y aprobado por ETB para la ejecución.
  - Las validaciones de éxito por fase: Indicando las pruebas y mediciones a realizar para garantizar el éxito de cada fase y la autorización para continuar con la siguiente fase.
  - Recursos: Los recursos necesarios tanto técnicos como de personal que se requiera coordinar para evitar un impacto negativo en la prestación del servicio.
  - Los formatos correspondientes a la elaboración de los documentos MOP serán entregados en la fase de Verificación de la Información.

### 3.9.5.6 **Gestión de aprovisionamiento y des-aprovisionamiento de servicios de clientes**

- 3.9.5.6.1 ETB REQUIERE que para estas actividades apliquen los indicadores de aprovisionamiento y des-aprovisionamiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato, para la plataforma y los equipos de los productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF aprovisionado o des-aprovisionado de la solución del cliente de manera individual o independiente.
- 3.9.5.6.2 El CONTRATISTA DEBE atender de manera ilimitada, los requerimientos realizados por los procesos internos para el aprovisionamiento y des-aprovisionamiento dentro de los ANS definidos en el contrato.
- 3.9.5.6.3 El CONTRATISTA DEBE aprovisionar los componentes lógicos (VLAN, Zonas, VDOMs, Virtual Servers, ADoms, etc.) de nuevos servicios que entren en producción, así como des aprovisionar los componentes de los servicios que salen de producción.
- 3.9.5.6.4 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice la planeación del aprovisionamiento y definición de las configuraciones que se realizarán de forma remota. Para esta actividad ETB debe proveer al CONTRATISTA la siguiente información del cliente:
- Topología Física y lógica de la red
  - Direccionamiento de los equipos de red
  - Plantilla de configuración de equipos diligenciada. Esta plantilla se diligencia en conjunto entre ETB y el CONTRATISTA.
  - Descripción de los canales de internet, WAN y MPLS, e interfaces LAN
- 3.9.5.6.5 ETB REQUIERE que el aprovisionamiento se desarrolle de acuerdo con lo definido en la planeación y se ejecuten las siguientes actividades:

- Pruebas de alta disponibilidad sobre los dispositivos adquiridos que poseen redundancia.
  - Chequeo del correcto funcionamiento de todos los dispositivos adquiridos una vez configurados.
  - Prueba de los protocolos e interfaces de los diferentes dispositivos adquiridos. Prueba de configuración, operación y gestión de los equipos de seguridad desde las plataformas FortiPortal, FortiManager y FortiAnalyzer.
  - Configuración de reportes automáticos generados por el FortiAnalyzer centralizado de ETB.
  - Pruebas del correcto funcionamiento de todas las funcionalidades, servicios y características configurados en la solución de seguridad adquirida.
  - Puesta en operación de acuerdo con la planeación.
  - Registro de la unidad o del licenciamiento en el portal o cuenta de Fortinet para ETB y a nombre de ETB.
- 3.9.5.6.6 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice las siguientes actividades como parte del requerimiento de des-aprovisionamiento del servicio del cliente:
- Realización de backup de la configuración de cada equipo de seguridad.
  - Realización de backup de los logs disponibles al momento de la finalización del servicio del cliente.
  - Entrega de los backup a ETB.
  - Des-aprovisionamiento de las instancias virtuales en las plataformas de gestión y reportes centralizadas (FortiAnalyzer, FortiManager y FortiPortal).
- 3.9.5.6.7 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice las actividades de aprovisionamiento y des aprovisionamiento en los horarios y fechas indicadas por ETB de manera unilateral.
- 3.9.5.6.8 ETB REQUIERE que el tiempo máximo requerido o ANS requerido para que el CONTRATISTA ejecute las actividades del aprovisionamiento y des-aprovisionamiento de los servicios para cada grupo de tipo de plan identificado en el anexo financiero, sea el siguiente:
- 3.9.5.6.9 El CONTRATISTA DEBE realizar transferencia de conocimiento, cuando ETB lo solicite, por cada servicio de cliente aprovisionado en la plataforma Fortinet al cliente. Esta transferencia debe darse como mínimo con los siguientes requerimientos:
- La transferencia de conocimiento debe realizarse, con una duración de al menos cuatro (04) horas, una vez cerrada la fase de aprovisionamiento con el cierre aprobado por ETB del ticket de aprovisionamiento.
  - De manera remota a través del sistema de videoconferencia de ETB o por aprobación de ETB a través del sistema de videoconferencia del CONTRATISTA.
  - ETB REQUIERE que en caso de que el cliente con un ancho de banda igual o superior a 50Mbps solicite la transferencia de conocimiento en sitio, el CONTRATISTA desplace personal al sitio indicado por ETB, local o nacional.
  - Los temas por tratar deben estar relacionados con las funcionalidades, arquitectura y flujo de tráfico aprovisionado al cliente, a través de la plataforma Fortinet, junto con su sistema de gestión centralizada y reportes.
  - El CONTRATISTA DEBE diseñar y elaborar el material didáctico o de presentación, por ejemplo, presentaciones en PowerPoint, videos, animaciones, páginas WEB, entre otras.

- El CONTRATISTA DEBE asegurar que la persona quien orienta la transferencia de conocimiento conozca la operación de la plataforma Fortinet y el servicio provisionado del cliente.
- En esta transferencia de conocimiento se resolverán inquietudes de las funciones o configuraciones que posea el cliente, así mismo mejoras que no fueron detectadas en el momento del provisionamiento, sin embargo, no se ejecutarán modificaciones solicitadas por los clientes, para ello el cliente debe seguir el proceso a través de HelpDesk de ETB.

3.9.5.6.10 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA preste el servicio de gestión de provisionamiento y des-provisionamiento incluyendo personal certificado en PMP o SCRUM para la gerencia del proyecto. Entendiéndose proyecto a la fase de gestión del provisionamiento de toda la solución de seguridad del cliente. Garantizando las siguientes etapas (Los entregables son acordados entre ETB y el CONTRATISTA):

- Etapa 1 Inicio plan de proyecto: La etapa de plan de proyecto tiene como objetivo definir los alcances del proyecto, mecanismos de comunicación, inicio formal al proyecto. Todas las actividades de esta etapa se ejecutan en esta reunión.
- Etapa 2 Verificación de información: Esta etapa permite al CONTRATISTA conocer a profundidad el estado inicial de la arquitectura del cliente para el desarrollo del diseño.
- Etapa 3 Diseño y planeación: En esta etapa se toma la información de la verificación de información y se efectúan las actividades de diseño este se presenta al cliente para validar la ejecución técnica.
- Etapa 4 Entrega de elementos: Se hace la entrega y registro de los elementos que componen la solución adquirida.
- Etapa 5 Ejecución: Después de la aprobación de los DEV (documento de ejecución de ventana) y programación de ejecución, se ejecuta cada uno de ellos.
- Etapa 6 Estabilización: Esta etapa consiste en reuniones de seguimiento después de la etapa de ejecución para hacer ajustes finales (no incluye nuevas configuraciones fuera de las definidas en el diseño o alcance).
- Etapa 7 Cierre del proyecto: El cierre del proyecto se efectúa en una reunión de cierre en donde estará presente el Líder de ingeniería y se entrega al cliente toda la documentación, y se firma el acta de cierre del proyecto.
- Seguimiento del proyecto: Después de la firma del acta de inicio del proyecto se acuerda con el cliente una reunión de seguimiento semanal o periódica para determinar el avance del proyecto, se utilizará un acta de seguimiento para este fin la cual será formada por los presentes en estas reuniones con los temas tratados.

### 3.9.5.7 Gestión de Incidentes

3.9.5.7.1 ETB REQUIERE que para estas actividades apliquen los indicadores de incidentes de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato, para la plataforma y los equipos de los productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF gestionando los incidentes de la solución del cliente de manera individual o independiente.

- 3.9.5.7.2 ETB REQUIERE definir como incidente a los eventos no planeados que generan interrupción total o parcial del servicio del cliente, causado por hardware o software de los equipos de seguridad y exposición a brechas o fallas de seguridad.
- 3.9.5.7.3 EL CONTRATISTA DEBE prestar el servicio de gestión de incidentes sin número límite de incidentes generados.
- 3.9.5.7.4 El CONTRATISTA DEBE realizar diagnóstico, documentación y solución de incidentes presentados en la plataforma Fortinet y servicios de clientes cuando éstos sean escalados desde el primer nivel o cuando se presenten alertas que así lo ameriten, de acuerdo con los niveles de servicio acordados y los servicios de seguridad provisionados. Para el caso del FortiAnalyzer y FortiManager, existen los ADOMS asignados al FortiWEB, estos ADOMS serán responsabilidad del CONTRATISTA. Para la solución FortiWEB, FortiManager solo se tendrán en cuenta las características simplemente de Logging, Reportes y Actualizaciones FortiGuard.
- 3.9.5.7.5 EL CONTRATISTA debe operar con procesos orientados a la respuesta a incidentes bajo el modelo NIST 800-61r2 o ITIL.
- 3.9.5.7.6 EL CONTRATISTA debe proveer el servicio de gestión de incidentes sin número límite de incidentes generados.
- 3.9.5.7.7 El CONTRATISTA DEBE recuperar el servicio contratado por los clientes de ETB de acuerdo con sus ANS.
- 3.9.5.7.8 El CONTRATISTA DEBE entregar herramientas, scripts, instructivos y/o procedimientos a las áreas de soporte de primer nivel para disminuir los tiempos de atención y solución de fallas. Estos tiempos de atención serán medidos de acuerdo con los ANS definidos en el presente documento.
- 3.9.5.7.9 El CONTRATISTA DEBE contribuir proactivamente con el diagnóstico de inconvenientes presentados que generen ausencia o degradación del servicio.
- 3.9.5.7.10 El CONTRATISTA DEBE identificar causas y buscar soluciones al origen de inconvenientes o degradación del servicio, proponiendo mejoras que repercutan en la optimización de la operación.
- 3.9.5.7.11 El CONTRATISTA DEBE entregar a ETB reportes de causas y atención a fallas específicas presentadas en la infraestructura gestionada, cuando ETB lo solicite. Dichos reportes deben elaborarse de acuerdo con las políticas, lineamientos y formatos definidos por ETB.
- 3.9.5.7.12 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice el RMA ante el fabricante, coordinando con ETB el reemplazo del equipo o parte defectuosa.
- 3.9.5.7.13 ETB REQUIERE definir la siguiente clasificación de los incidentes de acuerdo con sus prioridades, para cada equipo de seguridad o servicio de la solución del cliente de manera individual o independiente:

**Tabla 3. Clasificación de los incidentes de acuerdo con sus prioridades.**

CLASIFICACIÓN DEL INCIDENTE BASADO EN SU PRIORIDAD	
IMPACTO	DESCRIPCIÓN
ALTO	Impacto catastrófico a las funciones de misión crítica. Pérdida total o inestabilidad crítica de funciones de misión crítica estimado 50% o mayor, por impacto crítico de tráfico, pérdida total de conectividad o fallas críticas en la seguridad.  Requerimiento de actualización del software.

MEDIO	Significativo impacto en funciones de misión crítica. Pérdida grave o frecuente inestabilidad en funciones de misión crítica estimado entre 30% a 49%, por pérdida de conectividad o fallas críticas en la seguridad.
BAJO	Mínimo impacto en las principales operaciones del negocio. Inestabilidades ocasionales o intermitentes de las funciones básicas, estimado en inferior al 29%, por impacto de tráfico limitado, pérdida de conectividad o exposición o brechas de seguridad.

3.9.5.7.14 En la siguiente tabla se establece el tiempo máximo requerido de atención al incidente por parte del CONTRATISTA, desde que ETB escala y asigna formalmente al CONTRATISTA hasta la solución del incidente o recuperación del servicio.

**Tabla 4. Tiempo máximo requerido de atención al incidente.**

IMPACTO	Tiempo máximo requerido (Tiempo continuo)
ALTO	4 HORAS
MEDIO	16 HORAS
BAJO	20 HORAS

3.9.5.7.15 El CONTRATISTA DEBE proveer información para investigaciones forenses.

### 3.9.5.8 Gestión de problemas

3.9.5.8.1 El CONTRATISTA DEBE realizar investigación, documentación y encontrar la causa raíz de incidentes repetitivos o de alto impacto de los servicios prestados, a través del conocimiento técnico especializado.

3.9.5.8.2 El CONTRATISTA DEBE proponer soluciones temporales (workarounds) para resolver incidentes mientras se investiga y encuentra una solución definitiva.

3.9.5.8.3 El CONTRATISTA DEBE proponer e implementar las soluciones definitivas encontradas para resolver incidentes.

3.9.5.8.4 El CONTRATISTA DEBE monitorear la efectividad de las soluciones implementadas para solucionar problemas en la infraestructura gestionada y operada.

3.9.5.8.5 El CONTRATISTA DEBE reportar a ETB el comportamiento de la infraestructura y si se presentan de nuevo fallas relacionadas con un problema en particular.

### 3.9.5.9 Gestión del cambio

3.9.5.9.1 ETB REQUIERE que para estas actividades apliquen los indicadores de Cambios de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato, para la plataforma y los equipos de los productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF gestionando los cambios de la solución del cliente de manera individual o independiente.

3.9.5.9.2 El CONTRATISTA DEBE realizar y documentar el análisis de impacto de los planes de trabajo catalogados como cambios en la infraestructura de TI, tales como ventanas de mantenimiento, mantenimientos preventivos, migraciones, nuevas implementaciones, entre otros.

3.9.5.9.3 El CONTRATISTA DEBE definir y documentar actividades de los planes de trabajo de estos cambios cuando son originados dentro de las labores propias de la gestión



técnica (ej.: mantenimientos preventivos, correctivos, actualizaciones de software y firmware, solicitudes de clientes, entre otros).

- 3.9.5.9.4 El CONTRATISTA DEBE proponer, elaborar y ejecutar planes de mantenimientos preventivos anuales sobre la infraestructura gestionada.
- 3.9.5.9.5 El CONTRATISTA DEBE ejecutar los mantenimientos preventivos conforme a cronograma pactado y aprobado por ETB.
- 3.9.5.9.6 EL CONTRATISTA DEBE proveer el servicio de gestión de cambios, sin número límite de cambios solicitados.
- 3.9.5.9.7 El CONTRATISTA DEBE planear, solicitar y programar cambios a la infraestructura gestionada.
- 3.9.5.9.8 El CONTRATISTA DEBE ejecutar las tareas de los planes de trabajo de los cambios que sean asignadas al CONTRATISTA y que sean requeridos por otras áreas de ETB en cualquiera de sus procesos de la cadena de valor de los productos que involucren la infraestructura gestionada.
- 3.9.5.9.9 El CONTRATISTA DEBE reportar a ETB el resultado de las tareas de cambio, una vez sean ejecutadas y finalizadas.
- 3.9.5.9.10 El CONTRATISTA DEBE documentar en las herramientas digitales como Service Manager o la que se encuentre vigente, archivos o formatos, los cambios realizados a la infraestructura gestionada. Para conciliación, soportes de cumplimiento, seguimiento o informes de contrato, únicamente se tendrá en cuenta la información consignada por el CONTRATISTA en las herramientas digitales de ETB.
- 3.9.5.9.11 El CONTRATISTA DEBE escalar y comunicar a ETB los inconvenientes presentados durante la ejecución de tareas asociadas a cambios según los lineamientos que defina ETB.

### 3.9.5.10 **Gestión de la configuración**

- 3.9.5.10.1 ETB REQUIERE que para estas actividades apliquen los indicadores de requerimientos de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato, para la plataforma y los equipos de los productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF gestionando las configuraciones de la solución del cliente de manera individual o independiente.
- 3.9.5.10.2 El CONTRATISTA DEBE verificar y mantener actualizado el inventario de los activos físicos y lógicos bajo su gestión. Esta actualización puede darse sobre plataformas digitales de ETB como su CMDB. En todo caso es el CONTRATISTA responsable de cumplir con este numeral con sus recursos propios al menos sobre la herramienta Microsoft Excel.
- 3.9.5.10.3 De manera periódica según requerimiento de ETB, el CONTRATISTA DEBE validar y reportar diferencias o inconsistencias entre los inventarios de ETB versus los inventarios reportados por el CONTRATISTA.
- 3.9.5.10.4 El CONTRATISTA DEBE mantener actualizado las bases de datos de configuración (CMDB) de componentes de servicios e infraestructura gestionada cuando se presenten cambios de estado o de sus características (atributos).
- 3.9.5.10.5 El CONTRATISTA DEBE validar, actualizar y reportar inconsistencias en las relaciones entre los elementos del servicio que se encuentren en las bases de datos de configuración de ETB.

- 3.9.5.10.6 EI CONTRATISTA DEBE registrar y actualizar la base de datos de conocimiento de ETB con la información resultante de mejores prácticas, lecciones aprendidas, rutinas y/o procedimientos.
- 3.9.5.11 **Gestión de solicitudes o requerimientos de servicio (Request Fulfilment)**
- 3.9.5.11.1 ETB REQUIERE que para estas actividades apliquen los indicadores de requerimientos de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato, para la plataforma y los equipos de los productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF gestionando las solicitudes o requerimientos de servicio de la solución del cliente de manera individual o independiente.
- 3.9.5.11.2 EI CONTRATISTA DEBE proveer información técnica del servicio que ETB presta al cliente al primer, segundo y tercer nivel o a otras áreas de ETB cuando ésta sea solicitada.
- 3.9.5.11.3 EI CONTRATISTA DEBE atender requerimientos relacionados con la infraestructura gestionada como por ejemplo cambios de contraseña, instalación de software cliente, agentes de software, hardening, tuning, entre otros.
- 3.9.5.11.4 EI CONTRATISTA DEBE proveer a ETB información sobre fuentes, medios, licencias, entre otros, de los componentes gestionados.
- 3.9.5.11.5 EL CONTRATISTA DEBE proveer el servicio de gestión de solicitudes o requerimientos de servicio, sin número límite de solicitudes o requerimientos solicitados.
- 3.9.5.11.6 EI CONTRATISTA DEBE atender los requerimientos realizados por los procesos internos de factibilidad, aprovisionamiento y aseguramiento dentro de los ANS definidos en el contrato.
- 3.9.5.11.7 EI CONTRATISTA DEBE solicitar información relevante para la gestión de la infraestructura a cargo del CONTRATISTA, a otros grupos de ETB según los procesos operativos establecidos en ETB. El CONTRATISTA tendrá siempre uno o varios responsables que serán los facilitadores para el flujo de la comunicación con los demás grupos.
- 3.9.5.11.8 EI CONTRATISTA DEBE ejecutar los requerimientos y solicitudes realizadas por los clientes de ETB relacionados con la prestación de los servicios objeto del alcance en los ANS establecidos, previa autorización de ETB, los cuales serán canalizados a través de Help Desk de ETB y escalados al CONTRATISTA por la herramienta BMC Remedy o Service Manager o la que se encuentre vigente en ETB.
- 3.9.5.11.9 EI CONTRATISTA DEBE presentar los informes y análisis requeridos para el seguimiento y mejoramiento del proceso.
- 3.9.5.11.10 EI CONTRATISTA DEBE proporcionar acompañamiento en los diseños e implementación de infraestructura del objeto del presente documento, para servicios internos y externos de ETB y generar la respectiva documentación que se requiera y sea solicitada por ETB.
- 3.9.5.11.11 EI CONTRATISTA DEBE realizar acompañamientos en caso de requerirse en las instalaciones de los clientes y/o en ETB.
- 3.9.5.11.12 EI CONTRATISTA DEBE proveer información para investigaciones forenses.

### 3.9.5.12 **Gestión del acceso**

- 3.9.5.12.1 El CONTRATISTA DEBE crear, asignar, retirar roles y permisos a los usuarios de la infraestructura gestionada.
- 3.9.5.12.2 EL CONTRATISTA DEBE proveer información para investigaciones forenses. El CONTRATISTA DEBE monitorear y reportar intentos de acceso no autorizados a la infraestructura Fortinet, así como la información requerida por las auditorías tanto internas como externas realizadas a la plataforma y servicios operados.
- 3.9.5.12.3 El CONTRATISTA DEBE proveer información para investigaciones forenses.
- 3.9.5.12.4 El CONTRATISTA DEBE proponer y ejecutar previa aprobación de ETB, las actividades correctivas que minimicen y/o resuelvan los eventos y vulnerabilidades detectadas en la gestión del acceso.
- 3.9.5.12.5 El CONTRATISTA DEBE generar los reportes de acceso y uso de los usuarios a la infraestructura gestionada, realizar el respectivo análisis y plantear mejoras o soluciones para la gestión.
- 3.9.5.12.6 El CONTRATISTA DEBE ejecutar las actividades de eliminación y restricción de derechos de los usuarios de la plataforma Fortinet de acuerdo con los lineamientos establecidos en ETB.

### 3.9.5.13 **Gestión de capacidad**

- 3.9.5.13.1 El CONTRATISTA DEBE monitorear, controlar y reportar el desempeño y porcentajes de utilización de los componentes de la plataforma Fortinet gestionada, a las áreas que ETB indique.
- 3.9.5.13.2 El CONTRATISTA DEBE elaborar los reportes de desempeño y uso de los componentes de la infraestructura gestionada, bien sea de manera periódica o por demanda a solicitud de ETB.
- 3.9.5.13.3 El CONTRATISTA DEBE proveer información sobre compatibilidades, configuración, métodos y tiempos de actualización de la infraestructura gestionada.
- 3.9.5.13.4 El CONTRATISTA DEBE apoyar los procesos de diseño de nuevos servicios y su integración con la infraestructura gestionada, brindando información técnica de características, versiones, compatibilidades, configuración, entre otros.
- 3.9.5.13.5 El CONTRATISTA DEBE realizar afinamientos (tunning) de la infraestructura gestionada para mejorar la utilización de un componente, sistema, o mejorar el desempeño para un servicio en particular.
- 3.9.5.13.6 El CONTRATISTA DEBE recomendar acciones a tomar que permitan garantizar capacidad disponible en los componentes gestionados para soportar los servicios ofrecidos a clientes de ETB.
- 3.9.5.13.7 El CONTRATISTA DEBE analizar los datos recolectados en el monitoreo para identificar tendencias y acciones proactivas de mejora.
- 3.9.5.13.8 El CONTRATISTA DEBE planear y ejecutar las acciones de mejora identificadas previa validación y aprobación de ETB.

### 3.9.5.14 **Gestión de disponibilidad**

- 3.9.5.14.1 ETB REQUIERE que para estas actividades apliquen los indicadores de Disponibilidad de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato, para la plataforma y los equipos de los productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF gestionando las solicitudes o

requerimientos de servicio de la solución del cliente de manera individual o independiente.

- 3.9.5.14.2 El CONTRATISTA DEBE mantener la disponibilidad de los recursos de cada elemento de la infraestructura que gestiona y que soporta los servicios del producto de seguridad según los ANS definidos contractualmente.
- 3.9.5.14.3 El CONTRATISTA DEBE garantizar con sus propias herramientas el monitoreo de la disponibilidad de la infraestructura gestionada. En cualquier caso, ETB realizará el monitoreo con la infraestructura dispuesta para tal fin, actualmente BMC o la que se encuentre vigente.
- 3.9.5.14.4 El CONTRATISTA DEBE monitorear, medir, analizar y reportar la disponibilidad de las plataformas y/o componentes gestionados que hacen parte de los servicios de seguridad de acuerdo con los lineamientos dados por ETB.
- 3.9.5.14.5 EL CONTRATISTA DEBE realizar Monitoreo 7x24x365 del estado de salud (Health) de las plataformas gestionadas y operadas. Los parámetros de salud mínimos a monitorear deben ser consumo de CPU, memoria RAM, sesiones por segundo y concurrentes.
- 3.9.5.14.6 El CONTRATISTA DEBE recomendar acciones para mejorar la disponibilidad de los componentes del servicio buscando que se cumplan los ANS pactados con los clientes de seguridad de ETB.
- 3.9.5.14.7 El CONTRATISTA DEBE participar en los procesos de análisis y diseño de nuevos servicios de los productos de seguridad, validando que éstos cumplan con los requerimientos de disponibilidad ofrecidos teniendo en cuenta los tiempos de recuperación y la infraestructura existente.
- 3.9.5.14.8 El CONTRATISTA DEBE planear y ejecutar las actividades necesarias y propuestas por las partes en la gestión de la disponibilidad.

### 3.9.5.15 **Gestión de Monitoreo, Análisis de amenazas y Eventos de ciberseguridad**

- 3.9.5.15.1 ETB REQUIERE que mediante el sistema de gestión y reportes centralizados de ETB conformado por FortiAnalyzer y FortiManager, el CONTRATISTA preste el servicio de monitoreo, análisis de amenazas y eventos de ciberseguridad de los equipos o servicios de seguridad de los clientes.
- 3.9.5.15.2 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA realice análisis constante de eventos y detección de anomalías de ciberseguridad detectados por su SOC a través de la plataforma FortiAnalyzer de ETB.
- 3.9.5.15.3 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA elabore reportes personalizados desde la posibilidad técnica que brinde el FortiAnalyzer de ETB.
- 3.9.5.15.4 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA recomiende a ETB y realice las configuraciones necesarias en el FortiAnalyzer y FortiManager basadas en la gestión de riesgo y criticidad de los activos más importantes acordadas en conjunto con el cliente para establecer los parámetros de configuración de las alertas y reportes. Lo anterior con el fin de que el SOC del CONTRATISTA pueda realizar el monitoreo y gestión efectiva de las alertas basadas en su matriz de criticidad y prestar el servicio con calidad.
- 3.9.5.15.5 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA recomiende, acuerde y defina con el cliente, el reporte mensual (Soportados en las plantillas predefinidas de la plataforma FortiAnalyzer), adicional la definición de las personas asignadas en el cliente para la recepción del reporte según la matriz de escalamiento.

- 3.9.5.15.6 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA entregue el reporte acordado y definido con el cliente de la solución Fortinet, dentro de los primeros 10 días calendario de cada mes vía correo electrónico en formato PDF generado a partir de la información identificada por la plataforma FortiAnalyzer vinculada al servicio.
- 3.9.5.15.7 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA divulgue mensualmente al cliente el reporte de seguridad en una reunión de una (1) una hora.
- 3.9.5.15.8 ETB REQUIERE que en caso de que el cliente indique una devolución del reporte por ausencia de calidad en la información presentada, el CONTRATISTA DEBE ajustar el reporte y realizar la divulgación, hasta que el cliente acepte el reporte.
- 3.9.5.15.9 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA genere el reporte basado en plantillas del FortiAnalyzer de fábrica o personalizadas por el CONTRATISTA, que contenga como mínimo de acuerdo con el servicio del cliente:
- Consumo de recursos de hardware.
  - Políticas de mayor uso.
  - Estadística sobre usuarios VPN o VPN Site to Site.
  - Reporte de SDWAN.
  - Reporte de Antivirus e IPS.
  - Uso de navegación a internet. Uso de navegación a aplicaciones Ataques de intrusión.
- 3.9.5.15.10 ETB REQUIERE definir el siguiente ANS para la entrega de reportes personalizados acordados con el cliente

ITEM	ENVÍO DE REPORTES EN FORMATO PDF	REUNION DIVULGACIÓN
Envío de reportes a 3 cuentas autorizadas del cliente o ETB	Hasta el día 10 de cada mes	Fecha y hora acordada con el cliente

- 3.9.5.15.11 El CONTRATISTA DEBE realizar las configuraciones y ajustes necesarios en la infraestructura de seguridad Gestionada.
- 3.9.5.15.12 ETB REQUIERE definir el porcentaje de pago del servicio de operación asociado al cumplimiento del ANS, adicionado a la tabla descrita en el numeral **Pago mensual de los servicios de gestión técnica y operación asociado a los ANS** del contrato actual.

### 3.9.5.16 **Gestión de Seguridad de la Información**

- 3.9.5.16.1 El CONTRATISTA DEBE realizar las configuraciones y ajustes necesarios en la infraestructura y/o componentes del servicio gestionados para implementar y mantener las políticas y mejores prácticas de Seguridad de la Información definidas por ETB y de los clientes de seguridad de ETB.
- 3.9.5.16.2 El CONTRATISTA DEBE llevar registros y generar los reportes solicitados por el área de seguridad de la información de ETB para garantizar el cumplimiento de las normas y estándares internacionales sobre seguridad de la información.
- 3.9.5.16.3 El CONTRATISTA DEBE validar la solución de las vulnerabilidades escaladas por personal de ETB.
- 3.9.5.16.4 El CONTRATISTA DEBE realizar la configuración, monitoreo y revisión de logs para aspectos relacionados con la seguridad y detección de eventos de seguridad de manera proactiva. Este monitoreo se hará a través del manejo de eventos del sistema de gestión y reportes de la plataforma Fortinet.

### 3.9.5.17 **Gestión de continuidad de los servicios**

- 3.9.5.17.1 El CONTRATISTA DEBE participar en los procesos de continuidad de los servicios validando técnicamente los procesos de restauración de las plataformas y disponibilidad de los componentes del servicio, e informando si es viable y cumple con los objetivos definidos por las áreas encargadas de ETB para dar continuidad del negocio.
- 3.9.5.17.2 El CONTRATISTA DEBE garantizar la prestación del servicio durante simulacros y pruebas técnicas de continuidad de los servicios que ETB defina y calendarice, relacionados con los productos de seguridad.
- 3.9.5.17.3 El CONTRATISTA DEBE sugerir, evaluar, analizar y plantear propuestas de continuidad de los servicios operados.

### 3.9.5.18 **Mejoramiento Continuo del servicio**

- 3.9.5.18.1 El CONTRATISTA DEBE informar, sugerir e implementar mejores prácticas para la gestión técnica y operación diaria de la plataformas operada y gestionada.
- 3.9.5.18.2 El CONTRATISTA DEBE informar, sugerir e implementar mejoras a los procesos y procedimientos utilizados para asegurar la calidad y costo-beneficio de los servicios operados.
- 3.9.5.18.3 El CONTRATISTA DEBE elaborar y entregar los reportes de gestión (indicadores) que defina ETB para medir la calidad y efectividad del servicio.
- 3.9.5.18.4 El CONTRATISTA DEBE realizar instalaciones para implementar o adaptar funcionalidades que mejoren la calidad del servicio tales como instalación de parches, actualización de versiones de software y las que sean necesarias.
- 3.9.5.18.5 El CONTRATISTA DEBE elaborar planes de trabajo que busquen minimizar el impacto ante fallas presentadas en la infraestructura gestionada y operada.
- 3.9.5.18.6 El CONTRATISTA DEBE elaborar planes de trabajo que busquen reducir el riesgo de ocurrencia de fallas en la infraestructura gestionada y operada.
- 3.9.5.18.7 El CONTRATISTA DEBE participar en la elaboración y mantenimiento de las matrices de riesgo e impacto para el servicio conformado por la infraestructura gestionada cuando ETB así lo requiera.
- 3.9.5.18.8 ETB REQUIERE que la periodicidad de la presentación de los puntos anteriormente descritos debe ser como máximo bimestralmente o la que ETB defina previo acuerdo entre las partes.

### 3.9.5.19 **Gestión de Eventos**

- 3.9.5.19.1 ETB REQUIERE que para estas actividades apliquen los indicadores de eventos de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato, para la plataforma y los equipos de los productos de Seguridad Centralizada y Seguridad en la Nube SAAS, Seguridad Gestionada, SD-WAN/SD-WAN Seguro y CloudWAF gestionando las solicitudes o requerimientos de servicio de la solución del cliente de manera individual o independiente.
- 3.9.5.19.2 ETB REQUIERE definir evento como un hecho, acontecimiento o suceso que indica o permite inferir que falló o fallará un control o que lo dispuesto en una política puede no cumplirse, así como el comportamiento extraño del sistema.
- 3.9.5.19.3 El CONTRATISTA DEBE participar en la definición de cómo monitorear los servicios e incluyendo sus componentes y la infraestructura que los soporta.

- 3.9.5.19.4 El CONTRATISTA DEBE definir alarmas y umbrales para los diferentes componentes de la plataforma gestionada de acuerdo con los ANS pactados con los usuarios y clientes de ETB.
  - 3.9.5.19.5 El CONTRATISTA DEBE definir alarmas y umbrales acordadas con ETB, para el monitoreo de la infraestructura de manera que se detecte proactivamente y se evite incumplimiento del ANS de disponibilidad de la infraestructura definidos en este requerimiento y del servicio pactados con los clientes de ETB.
  - 3.9.5.19.6 EL CONTRATISTA DEBE proveer el servicio de gestión de eventos, sin número límite de eventos generados.
  - 3.9.5.19.7 El CONTRATISTA DEBE realizar el monitoreo con recursos y herramientas propias sin depender del sistema de gestión centralizada y reportes de la plataforma Fortinet, con el objetivo del cumplimiento de los ANS de disponibilidad, siendo proactivo y garantizando la salubridad de los componentes de la plataforma.
  - 3.9.5.19.8 El CONTRATISTA DEBE definir la correlación de estos eventos o alarmas, para determinar el impacto que se genera en un servicio cuando se presente un evento en la plataforma gestionada.
  - 3.9.5.19.9 El CONTRATISTA DEBE identificar proactivamente problemas potenciales con los eventos y alarmas presentadas y tomar las acciones necesarias antes de que impacten negativamente la operación.
  - 3.9.5.19.10 El CONTRATISTA DEBE monitorear los logs de la plataforma gestionada.
  - 3.9.5.19.11 El CONTRATISTA DEBE definir la correlación de estos eventos o alarmas para determinar el impacto que se genera en un servicio cuando se presente un evento en la plataforma gestionada.
  - 3.9.5.19.12 El CONTRATISTA DEBE atender los casos que ETB escale desde el monitoreo de la infraestructura de manera que se tomen las medidas necesarias y se anticipe o evite un incidente.
- 3.9.5.20 **Atención a factibilidades**
- 3.9.5.20.1 ETB REQUIERE que para estas actividades apliquen los indicadores de atención a factibilidades de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato, para la plataforma y los equipos de los productos de Seguridad Centralizada, Seguridad en la Nube SAAS y CloudWAF gestionando las solicitudes o requerimientos de servicio de la solución del cliente de manera individual o independiente.
  - 3.9.5.20.2 El CONTRATISTA debe atender la atención a factibilidades alineado al proceso de ETB, debe retornar un valor de factibilidad Positiva o Negativa que corresponde principalmente a la verificación de disponibilidad de recursos y/o validar condiciones especiales definidos en los planes de entrega de seguridad requeridos por el cliente.
  - 3.9.5.20.3 EL CONTRATISTA DEBE proveer el servicio de atención a factibilidades, sin número límite de factibilidades solicitadas.
  - 3.9.5.20.4 El CONTRATISTA DEBE realizar el diseño de la solución requerida por el cliente en los tiempos acordados.
  - 3.9.5.20.5 El CONTRATISTA DEBE analizar toda la información relacionada con el diseño de la solución implementar (Funcionalidad, Tipo de conectividad, Capacidades, Tipo de Políticas, Tipo de Interfaz, Modo de despliegue, etc.)

- 3.9.5.20.6 EL CONTRATISTA DEBE determinar la viabilidad técnica de implementación de la solución y los costos de infraestructura requerida. Como resultados de este estudio, ETB entrega a su cliente, todos los requerimientos y los costos asociados.
- 3.9.5.20.7 EL CONTRATISTA DEBE asistir de manera presencial en el sitio del cliente de ETB cuando su ubicación sea en Bogotá DC y el área de Pre-Venta de ETB lo requiera como acompañamiento y consultoría especializada para el diseño óptimo de la solución de seguridad sin número límite de asistencias en sitio. Cuando el cliente no se encuentre en Bogotá DC, se utiliza el sistema de videoconferencia de ETB, del cliente o del CONTRATISTA según lo defina ETB.
- 3.9.5.20.8 ETB REQUIERE que el servicio de atención de factibilidades esté incluido por el CONTRATISTA como actividad dentro de la gestión técnica y operación de la plataforma Fortinet.
- 3.9.5.20.9 ETB REQUIERE que el cumplimiento de ANS del grupo de indicadores Factibilidad esté asociado al pago mensual del servicio Gestión Técnica y Operación para la Plataforma Fortinet del Anexo Financiero.
- 3.9.5.20.10 EL CONTRATISTA DEBE responder y registrar la tarea de factibilidad con concepto Positivo/Negativo sobre la configuración de la solución del producto de Seguridad, en los formatos designados por ETB y en el sistema de soporte a la operación que ETB indique.
- 3.9.5.20.11 ETB REQUIERE que, para el seguimiento de los servicios de operación, el CONTRATISTA DEBE documentar las actividades de gestión de incidentes, requerimientos, eventos, cambios, factibilidades y todo lo relacionado con la prestación de los servicios de operación, en el sistema de soporte de operación de ETB. Las demás funciones se realizan y se encuentran definidas como procesos que ya están implementados en ETB a través de procedimientos complementarios. El CONTRATISTA internamente podrá utilizar las herramientas que considere necesarias para la realización de estas actividades previa validación y aprobación de ETB.
- 3.9.5.20.12 ETB REQUIERE que, para conciliación, soportes de cumplimiento de ANS por parte del CONTRATISTA, seguimiento o informes de contrato, únicamente se tendrá en cuenta la información consignada por el CONTRATISTA y personal técnico o de operaciones de ETB en los sistemas de soporte de operaciones de ETB. Actualmente es el sistema HP Service Manager.
- 3.9.5.20.13 ETB REQUIERE que en cualquier momento pueda realizar el cambio de sus herramientas de medición y gestión sin que esto genere costos adicionales al contrato.
- 3.9.5.21 **ATENCIÓN A FACTIBILIDADES PARA LOS EQUIPOS FORTIGATE QUE CONFORMAN LOS PRODUCTOS SEGURIDAD GESTIONADA, SD- WAN Y SD-WAN SEGURO**
- 3.9.5.21.1 ETB REQUIERE que para la atención a factibilidades para los equipos Fortigate que conforman los productos Seguridad Gestionada y SD-WAN/SD-WAN SEGURO, no apliquen los indicadores de atención a factibilidades de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación del contrato.
- 3.9.5.21.2 ETB REQUIERE que los servicios que se indican a continuación no tengan costo para ETB y deberán estar vigentes durante la ejecución del contrato.



- 3.9.5.21.3 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA asesore al personal de ETB y sus clientes en temas de factibilidades o preventa, conforme con las necesidades del cliente final de ETB, buscando un diseño que permita tener una solución costo efectiva.
- 3.9.5.21.4 ETB REQUIERE que el acompañamiento o asesoría sea con disponibilidad 5x8 de forma remota.
- 3.9.5.21.5 ETB REQUIERE que el acompañamiento para las factibilidades este incluido dentro del valor de la oferta.
- 3.9.5.21.6 ETB REQUIERE que el servicio de acompañamiento preventa tenga el siguiente alcance:
- Funcionalidades avanzadas.
  - Diseño de soluciones con diferentes tipos de equipos, criterios de diseño, sistemas operativos y licencias.
  - Recomendación de las mejores versiones de software estables y compatibles con las redes de ETB y de cliente para un cierto conjunto de funcionalidades de cara a clientes.
  - Acompañamiento a personal del área comercial de ETB, como respaldo en posibles negocios en clientes corporativos y PYMES.

### **3.9.6 Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación de la solución y los clientes.**

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

- 3.9.6.1 ETB REQUIERE que los servicios de operación prestados por el CONTRATISTA no tengan límite de solicitudes o tiquetes generados tanto por los clientes de los productos de seguridad de ETB como del personal de ETB.
- 3.9.6.2 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA cumpla con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el presente documento. A continuación, se definen los indicadores de nivel de servicio, o KPI iniciales (del Inglés Key Performance Indicator) y las fórmulas que se utilizarán para evaluar la calidad de los servicios prestados por el CONTRATISTA. Los indicadores permiten a ETB medir el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio para los servicios de operación por parte del CONTRATISTA:

### **3.9.7 Indicadores de Disponibilidad**

Buscan garantizar el cumplimiento de los ANS de disponibilidad de los servicios pactados con los clientes y usuarios finales y las metas definidas por ETB para garantizar la disponibilidad de la infraestructura.

#### **3.9.7.1 Disponibilidad de Infraestructura (DI).**

Es el porcentaje de tiempo en que la infraestructura gestionada por el CONTRATISTA está disponible de forma ininterrumpida y estable en horario 7x24. Se excluyen las interrupciones que tengan lugar durante las ventanas aprobadas para actividades de mantenimiento. El porcentaje de disponibilidad a conseguir se establece con base en las necesidades del negocio de ETB. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

*Forma de medición: Tomando muestras de uptime de la infraestructura administrada.*

*Periodicidad: Mensual*

$$DI = \frac{\text{Muestras exitosas}}{\text{Muestras del mes}} \times 100$$

- 3.9.7.1.1 ETB REQUIERE que este indicador se mida por entidad lógica, física o virtual resultante del arreglo de alta disponibilidad de los componentes de la plataforma Fortinet que se encuentran gestionados y operados por el CONTRATISTA. Para los componentes sobre cómputo de ETB, el indicador aplica sobre el software, bases de datos y sistemas operativos gestionados técnicamente y operados por el CONTRATISTA.
- 3.9.7.1.2 El CONTRATISTA DEBE cumplir sin excepción los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación, con el o miembros del arreglo de alta disponibilidad que se encuentren en operación durante la falla de otro u otros miembros del mismo arreglo de alta disponibilidad.
- 3.9.7.1.3 ETB REQUIERE que el porcentaje de disponibilidad de los componentes en arreglo de alta disponibilidad sea igual o mayor a los noventa y nueve puntos noventa y ocho por ciento (99.98%).
- 3.9.7.1.4 ETB REQUIERE que el porcentaje de disponibilidad de los componentes standalone que no son vistos como entidad lógica por no hacer parte de un arreglo de alta disponibilidad, sea igual o mayor a los noventa y nueve punto ocho por ciento (99.8%).

Las muestras son tomadas de la herramienta de monitoreo de ETB, la cual al momento es BMC. ETB podrá cambiar de herramienta de monitoreo, previo aviso al CONTRATISTA.

ETB podrá decidir de manera unilateral realizar la medición de este indicador con la información suministrada por la plataforma de gestión centralizada y reportes Fortinet o por las herramientas o recursos propios del CONTRATISTA.

### 3.9.8 Indicadores de incidentes

Buscan garantizar que el servicio del cliente se entregue dentro de las condiciones de calidad y oportunidad pactadas con los clientes y usuarios finales, la clasificación de los impactos se describe en el numeral *Prioridad de los incidentes y eventos para los acuerdos de niveles de servicio de los servicios de gestión técnica y operación*.

#### 3.9.8.1 Tiempo Medio de Solución (TMS)

Este indicador mide el tiempo medio de solución de los incidentes que fueron asignados y cerrados durante el periodo de medición por el CONTRATISTA.

*Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.*

*Periodicidad: Mensual*

$$TMS = \frac{\sum \text{Tiempo de solución de los incidentes cerrados}}{\text{Numero total de incidentes cerrado}}$$

Donde el tiempo de solución de los incidentes asignados es igual a:

*Tiempo Estado Asignado + Tiempo Estado en Progreso + Tiempo Estado Espera Proveedor + Tiempo Estado Espera Aliado (si aplica) + Tiempo Estado Rechazado (Si aplica) + Tiempo Estado Registrado + Tiempo Pendiente*

Esta misma fórmula se utilizará para cada uno de los tipos de impacto descritos a continuación:

3.9.8.1.1 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA cumpla con las siguientes metas para este indicador:

- Para incidentes de Impacto Alto: El TMS debe ser igual o inferior a sesenta (60) minutos.
- Para incidentes de Impacto Medio: El TMS debe ser igual o inferior a ciento veinte (120) minutos.
- Para incidentes de Impacto Bajo: El TMS debe ser igual o inferior a doscientos cuarenta (240) minutos.

En la siguiente tabla se establece el tiempo máximo requerido de atención al incidente por parte del CONTRATISTA, desde que ETB escala y asigna formalmente al CONTRATISTA hasta la solución del incidente o recuperación del servicio.

**Tabla 5.IMPACTO**

IMPACTO	Tiempo máximo requerido (Tiempo continuo)
ALTO	60 minutos
MEDIO	120 minutos
BAJO	240 minutos

### 3.9.8.2 Efectividad en Solución de Incidentes (ESI).

Este indicador mide el porcentaje de incidentes que fueron solucionados dentro de un tiempo menor o igual a la meta. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

*}Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.*

*Periodicidad: Mensual*

$$ESI = \frac{\sum \text{Incidentes cerrados en un tiempo menor o igual a la meta}}{\text{Numero total de Incidentes cerrados}} \times 100$$

3.9.8.2.1 ETB REQUIERE que el porcentaje de efectividad sea mayor o igual al ochenta por ciento (80%)

### 3.9.8.3 Recurrencia de Incidentes (RI)

Este indicador mide el porcentaje de servicios que han presentado reclamación recurrente en los últimos 60 días, respecto al total de servicios que reportan fallas.

*Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.*

*Periodicidad: Mensual*

$$RI^{(\%)} = \frac{\sum \text{Servicios que presentan 2 o más fallas en 60 días anteriores a la fecha de la última falla en el periodo de medición}}{\text{Total de servicios que presentan falla en el periodo de medición}} \times 100$$

3.9.8.3.1 ETB REQUIERE que el porcentaje de recurrencia sea menor o igual al cuarenta por ciento (40%)

### 3.9.9 Indicadores de requerimientos

#### 3.9.9.1 Tiempo Medio de Atención a Requerimientos (TMAR).

Este indicador mide el tiempo promedio de atención de los requerimientos que fueron asignados y cerrados durante el periodo de medición por el CONTRATISTA.

*Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.*

*Periodicidad: Mensual*

$$TMAR = \frac{\sum \text{Tiempo de atención de los requerimientos cerrados}}{\text{Numero total de los requerimientos cerrados}}$$

3.9.9.1.1 ETB REQUIERE que el TMAR sea igual o inferior a ocho (08) horas calendario. Donde el tiempo de atención de los requerimientos cerrados es igual a:

*Tiempo Estado Asignado + Tiempo Estado en Progreso + Tiempo Estado Espera Proveedor + Tiempo Estado Espera Aliado + Tiempo Estado Rechazado (Si aplica)*

A continuación, se detallan los tiempos de atención a requerimientos de actualización o modificación en las configuraciones que pueda solicitar el cliente. (Este tiempo no incluye tiempos relacionados a ventanas requeridas por parte de ETB o el cliente

**Tabla 6. tiempos de atención a requerimientos**

Requerimientos	Cantidad	Tiempo máximo de ejecución de cada requerimiento
Actualización o modificación de políticas y / o configuración	Ilimitada	8 horas calendario
Todas aquellas solicitudes que no se consideran necesarias o requeridas para solución de incidentes.	Ilimitada	8 horas continuas

Las actividades contempladas como requerimientos y que se deben ser ejecutadas dentro del ANS establecido son:

- Creación, modificación o eliminación de políticas, usuarios, permisos de navegación (siempre en cuanto no sea considerados como incidentes del servicio y que afecte la operación) y demás configuraciones.

3.9.9.1.2 ETB informará al CONTRATISTA, cuáles son las actividades para la atención de un requerimiento, que impacten la infraestructura y/o la arquitectura de la plataforma gestionada por el CONTRATISTA. El seguimiento al cumplimiento de los ANS de este tipo de actividades se hace con los Indicadores de Cambios.

### 3.9.10 Indicadores De Cambios.

#### 3.9.10.1 Cumplimiento en el Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM)

Este indicador mide el cumplimiento del cronograma de mantenimientos preventivos y actualizaciones requeridas en la infraestructura para garantizar el cumplimiento de la calidad pactada del servicio, de acuerdo con los procedimientos y políticas establecidas. En este indicador se busca obtener el valor más cercano posible a 100%.

Forma de medición: Seguimiento de cronograma.

Periodicidad: Mensual

$$CPM = \frac{\text{Cantidad de actividades ejecutadas}}{\text{Cantidad de actividades programadas}}$$

3.9.10.1.1 ETB REQUIERE que el porcentaje de cumplimiento en el plan de mantenimientos y actualizaciones sea cien por ciento (100%).

Se aclara que las ventanas de mantenimientos preventivos se registrarán por los lineamientos y políticas definidas dentro del proceso de administración de cambios y ejecución de preventivos de ETB. Para la plataforma Fortinet, se contemplan dos (02) mantenimientos preventivos por año por cada componente de la infraestructura.

### 3.9.10.2 Cambios que Generan Incidentes (CGI)

Este indicador mide el impacto a nivel de incidentes de los cambios ejecutados a través del cumplimiento del objetivo y del tiempo planeado para cada uno de ellos. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 0%.

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$CGI = \frac{\sum \text{Cambios con incidentes asociados}}{\sum \text{Cambios Aprobados}} \times 100$$

3.9.10.2.1 ETB REQUIERE que el porcentaje de cambios que generan incidentes

- Para 50 o más cambios aprobados sea igual o inferior al 2%.
- Para menos de 50 cambios aprobados sea igual o inferior al 5%.

### 3.9.10.3 Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC)

Este indicador mide la efectividad en la ejecución de las tareas de ventanas de mantenimiento asignadas. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 100%.

$$EETC = \frac{\text{Cantidad de tareas de ventanas exitosas}}{\text{Cantidad de Tareas de ventanas asignadas}} \times 100$$

3.9.10.3.1 ETB requiere que el porcentaje de efectividad en la ejecución de tareas de cambios sea del 100%.

## 3.9.11 Indicadores de Eventos.

### 3.9.11.1 Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE)

Este indicador mide el tiempo promedio de solución de los eventos que fueron asignados. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a cero (0).

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$TMSE = \frac{\sum \text{Tiempo de solución de los eventos asignados}}{\text{Numero total de eventos}}$$

Donde el tiempo de solución de los eventos asignados es igual a:

*Tiempo Estado Asignado + Tiempo Estado en Progreso + Tiempo Estado Espera Contratista + Tiempo Estado Rechazado (Si aplica) + Tiempo Estado Registrado + Tiempo Estado Solucionado*

Esta misma fórmula se utilizará para cada uno de los tipos de impacto descritos a continuación:

3.9.11.1.1 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA cumpla con las siguientes metas para este indicador:

- Para eventos de Impacto Alto: El TMSE debe ser inferior a cinco (5) días calendario.
- Para eventos de Impacto Medio: El TMSE debe ser inferior a treinta (30) días calendario.
- Para eventos de Impacto Bajo: El TMSE debe ser inferior a noventa (90) días calendario.

En la siguiente tabla se identifican el tiempo máximo requerido de atención al evento por parte del CONTRATISTA, desde que ETB escala formalmente al CONTRATISTA hasta la solución del evento total o parcial. La aceptación de la solución es definida por ETB.

**Tabla 7. tiempo máximo requerido de atención.**

IMPACTO	Tiempo máximo requerido (Tiempo continuo)
ALTO	5 días calendario
MEDIO	30 días calendario
BAJO	90 días calendario

### 3.9.11.2 Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI).

Este indicador mide la oportuna atención de los incidentes tipo evento buscando prevenir el impacto de estos sobre la infraestructura gestionada por el CONTRATISTA. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda por obtener el valor más cercano posible a 0.

*Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.*

*Periodicidad: Mensual*

$$EEI = \frac{\text{Cantidad de eventos escalados a incidentes}}{\text{Cantidad de eventos asignados}} \times 100$$

3.9.11.2.1 ETB REQUIERE que el porcentaje de eventos escalados a incidentes sea igual o menor al cinco por ciento (5%).

### 3.9.12 Indicadores de aprovisionamiento y des-aprovisionamiento

Buscan garantizar el cumplimiento de los ANS de aprovisionamientos pactados con los clientes y usuarios finales.

#### 3.9.12.1 Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA)

Este indicador mide el cumplimiento en la ejecución de los aprovisionamientos y des-aprovisionamiento de acuerdo con los tiempos planeados y pactados. En este indicador se busca obtener el valor más cercano posible a 100%.

*Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.*

*Periodicidad: Mensual*

$$ECA = \frac{\sum \text{Aprovisionamientos ejecutados en un tiempo menor o igual al estipulado o planeado}}{\text{Numero total de aprovisionamientos}} \times 100$$

En la siguiente tabla se describe el ANS requerido o tiempo máximo requerido para el aprovisionamiento y des-aprovisionamiento de los servicios por cada grupo de tipo de plan identificado en el anexo financiero y *Situación Actual*.

**Tabla 8. Tiempo máximo requerido para el aprovisionamiento y des aprovisionamiento.**

Tipo de Planes	Tiempo máximo requerido
Seguridad Centralizada - VDOM Compartido	168 horas calendario continuas
SaaS - VDOM x Cliente	168 horas calendario continuas
Seguridad Centralizada Evolución con Portal de Auto Gestión - VDOM x Cliente	168 horas calendario continuas
TIPO X (WAF + DoS+ AV + ANTIBOT + IP REPUTATION) para HTTP/HTTPS – ADOM x Cliente	336 horas calendario continuas
Seguridad Gestionada	15 días calendario continuos
SD-WAN / SD-WAN SEGURO	10 días calendario continuos

*Nota: Horas calendario continuas, desde que se asigna la actividad al CONTRATISTA hasta que ETB la da por recibida, excluyendo tiempos no atribuibles al CONTRATISTA.*

3.9.12.1.1 ETB REQUIERE que el porcentaje de aprovisionamientos y des-aprovisionamiento realizados en un tiempo menor o igual a lo estipulado deben ser por lo menos noventa y cinco (95%).

3.9.12.1.2 ETB REQUIERE que los siguientes eventos, de los productos de SEGURIDAD GESTIONADA y SD-WAN/SD-WAN SEGURO, no sean atribuibles al posible incumplimiento del ANS de aprovisionamiento por parte del CONTRATISTA:

- Instalación física de los equipos y conexión física de datos y eléctricos a la infraestructura del cliente o de ETB.
- Configuración por parte de ETB de los equipos de red externos a los equipos de seguridad necesarios para garantizar la conectividad hacia la infraestructura del cliente y proveer la conexión remota para que el CONTRATISTA logre realizar la configuración planeada.
- Insuficiencia en las condiciones generales requeridas para el óptimo funcionamiento de los equipos y que garanticen su operatividad, entre ellas aire acondicionado, sistemas de protección de voltaje, descargas eléctricas e incendio, respaldo eléctrico, etc. Se sobreentiende que cualquier daño sobre los equipos de seguridad por la ausencia o falencia de estas condiciones de operación no será atribuible al fabricante Fortinet para RMA.
- Disponibilidad de las personas encargadas de los diferentes elementos como servidores, aplicaciones, routers, switches, y demás equipos necesarios, que se vean involucrados en la configuración e implementación de la solución.

### 3.9.12.2 Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA)

Este indicador mide la ejecución de requerimientos realizados correctamente, sin necesidad de reapertura, aclaración o corrección. En este indicador se busca que el CONTRATISTA propenda obtener el valor más cercano posible a 100%.

Forma de medición: Mediante herramienta definida por ETB.

Periodicidad: Mensual

$$CCA = \left\{ 1 - \frac{\text{Numero de aprovisionamientos con error}}{\text{Numero total de aprovisionamientos}} \right\} \times 100$$

3.9.12.2.1 ETB REQUIERE que el porcentaje de calidad en la solución de aprovisionamientos y des-aprovisoinamiento debe ser mayor al noventa y cinco por ciento (95%).

### 3.9.13 Indicadores de atención a factibilidades

Buscan garantizar el cumplimiento de los ANS del proceso de factibilidad pactados con los clientes y usuarios finales.

Las factibilidades hacen referencia a requerimientos puntuales realizados por parte del área de Pre-Venta de ETB.

Las factibilidades a diseños hacen referencia a los acompañamientos y asesoría técnica para apoyar en la definición de diseños.

3.9.13.1 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA responda las factibilidades en los formatos y sistemas de soporte de operación que ETB defina.

3.9.13.2 ETB REQUIERE que el CONTRATISTA acepte que, en todo caso es ETB quien define el formato y versión a utilizar, de los formatos sugeridos por el CONTRATISTA para el mejoramiento del proceso de factibilidad.

3.9.13.3 El CONTRATISTA podrá sugerir formatos para mejoramiento del proceso de factibilidad, en todo caso es ETB quien define el formato y versión a utilizar.

ETB cuenta con documentos manifiestos técnicos de los productos de seguridad que son la base para las factibilidades estándar. Esta documentación servirá como soporte para atención de factibilidad por parte de ETB sin escalamiento al CONTRATISTA.

#### 3.9.13.4 Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF).

Este indicador mide que el tiempo medio de respuesta a las factibilidades solicitadas se encuentre en un tiempo menor o igual a lo estipulado o planeado.

$$TMRF = \frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de requerimientos de soporte factibilidad}}{\text{Numero total de requerimientos soporte fatibilidad}}$$

El Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidades debe ser menor o igual al tiempo establecido en la siguiente tabla.

**Tabla 9. Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidades**

Actividades	Tiempo máximo requerido
Respuesta a requerimiento específico soporte a factibilidad. Entre estos requerimientos se encuentran, por ejemplo: cantidad de VPN's soportadas, funcionalidades soportadas por los equipos, cantidad de usuarios concurrentes, cantidad de aplicación, cantidad de usuarios entre otros.	48 horas calendario a partir de la solicitud y asignación formal de ETB al CONTRATISTA.

*Nota: Horas calendario continuas, desde que se asigna la actividad al CONTARTISTA hasta que ETB la da por recibida, excluyendo tiempos no atribuibles al contratista.*

#### 3.9.13.5 Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseños (TMRFD)

Este indicador mide que el Tiempo Medio de Respuesta a las Factibilidades de Diseños solicitados se encuentre en un tiempo planeado y pactado entre las dos partes.

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 104



En todo caso se debe responder el cumplimiento o no-cumplimiento de los requerimientos de los clientes de la plataforma Fortinet o servicios gestionados y operados por el CONTRATISTA y de ser necesario escalar a las diferentes áreas de la empresa para determinar la respuesta.

$$TMRFD = \frac{\sum \text{Tiempo de respuesta de requerimientos soporte de factibilidad diseños}}{\text{Numero Total requerimientos soporte de factibilidad Diseños}}$$

El Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidades de Diseño debe ser menor o igual al tiempo establecido en la siguiente tabla.

**Tabla 10. Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidades de Diseño**

Actividades	Tiempo máximo requerido
Respuesta a requerimiento específico soporte a factibilidad diseños. Dentro de estos requerimientos se encuentran, por ejemplo: diseños con integraciones de directorio activo, sincronización con plataformas cliente, balanceadores de tráfico sobre la red de los servicios web del cliente a proteger entre otros	120 horas continuas a partir de la solicitud y asignación formal de ETB al CONTRATISTA.

*Nota: Horas calendario continuas, desde que se asigna la actividad al CONTRATISTA hasta que ETB la da por recibida, excluyendo tiempos no atribuibles al contratista.*

### 3.9.14 Prioridad de los incidentes y eventos para los acuerdos de niveles de servicio de los servicios de gestión técnica y operación

La prioridad de los incidentes y eventos depende del impacto que tenga en la operación del negocio y la amenaza a la seguridad de la información, de los clientes de los productos de seguridad centralizada de ETB y de la plataforma Fortinet.

Los incidentes y eventos son los causados por situaciones o condiciones de la funcionalidad, operación y configuración de los componentes de la plataforma de Fortinet, tanto lógico como físico y que afectan directamente tanto la plataforma Fortinet como el servicio de cada cliente en operación de ETB.

A continuación, se dan las definiciones y categorización de ambos criterios:

#### 3.9.14.1 Impacto

A continuación, se definen la clasificación de impactos empleados en la definición de los indicadores de Incidentes e indicadores de Eventos.

##### 3.9.14.1.1 Impacto para Incidentes

Es el grado de afectación causado por una interrupción de los servicios operados o de la plataforma gestionada por el CONTRATISTA, así como el grado de afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los clientes de ETB. La identificación del nivel de impacto será dada de acuerdo con las características del ANS pactado con los clientes, la disponibilidad ofrecida del servicio, la extensión de las consecuencias de los fallos (número de usuarios), las posibles implicaciones financieras, pérdida de negocio, entre otros. El impacto se clasifica en tres niveles:

- Alto (A):
  - ✦ Un servicio no está disponible o está más del 80% del servicio afectado.
  - ✦ No existen alternativas disponibles para que los clientes puedan tener acceso a los servicios del producto.
  - ✦ ETB no es capaz de proveer los servicios del producto a ninguno de sus clientes.

- ✦ Denegación de servicio sobre la plataforma Fortinet o servicios publicados del cliente. (Aplica si el cliente posee el plan que incluye Anti DoS).
  - ✦ Un servicio publicado orientado al cliente de múltiple acceso no se encuentra disponible o ha sido desfigurado.
  - ✦ Acceso no autorizado con privilegios de modificación a los sistemas o acceso no autorizado a información sensible (Información de Infraestructura Crítica, Información de Salud, Información Financiera, Información de Propiedad Intelectual, Registros de Empleados)
  - ✦ Incumplimiento de normas o leyes regulatorias.
  - ✦ No se tiene acceso al sistema de gestión, autogestión y reportes.
  - ✦ Interrupción o intermitencia en la integración entre el sistema de gestión, autogestión, reportes y equipos firewalls.
  - ✦ Una interrupción de los servicios puede resultar en una pérdida de negocio o afectar los indicadores de Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Medio (M):
    - ✦ La calidad del servicio está afectada parcialmente en un rango del 20% al 79%, es decir, hay afectación de servicios para un grupo de usuarios o para ciertas funcionalidades.
    - ✦ Intermitencia en el acceso por un grupo de usuarios a un servicio publicado orientado al cliente de múltiple acceso.
    - ✦ Infección de malware adquirido a través de los controles de la plataforma Fortinet.
    - ✦ La pérdida del servicio puede llegar a implicar una caída de productividad y puede poner en peligro los ingresos financieros de ETB, o afectar los indicadores de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
  - Bajo (B):
    - ✦ El servicio proporcionado esta degradado hasta un 19%, permite utilizar sus funcionalidades, pero no en la calidad y eficiencia acordada.
    - ✦ Falsas alarmas, falsos positivos, que requiere afinamiento en el monitoreo del servicio de seguridad.
    - ✦ La pérdida del servicio puede resultar en una reducción de la productividad, pero no interfiere con la obtención de los logros financieros.
    - ✦ El sistema de reportes no genera los reportes o está arrojando reportes con información incoherente o no veraz.

#### 3.9.14.1.2 Impacto para Eventos

Los eventos también cuentan con una definición de impacto de acuerdo con el tipo de situación presentada, el posible riesgo al cual este expuesto el servicio o la plataforma operada y gestionada por el CONTRATISTA y la probabilidad que el riesgo se materialice.

- Alto (A): En este nivel se incluyen los casos en los que la infraestructura en la prestación del servicio presenta una vulnerabilidad a nivel de su arquitectura, es decir incluye aquellos casos en los que el diseño del servicio tiene consideraciones de alta disponibilidad y uno de sus componentes se encuentra en falla o afectado y su solución no implica nuevos desarrollos a nivel de software, cambio o reemplazo de partes que involucran proceso de importación, o nueva implementación o adecuaciones físicas.

- Medio (M): En este nivel se incluyen aquellas situaciones en las que la solución requiere reemplazo de hardware, montaje de laboratorio de pruebas para analizar posibles soluciones y estructurar esquema para aplicación de la solución.
- Bajo (B): En este nivel se incluyen aquellas situaciones cuya solución demanda de desarrollo de software (parches o hotfix) incluidos los procesos de QA (Quality Assurance).

### **3.9.15 Medición de los indicadores de acuerdos de niveles de servicio de los servicios de gestión técnica y operación.**

- 3.9.15.1 ETB REQUIERE que la medición de los indicadores de los acuerdos de niveles de servicio se realice mensualmente en función del indicador a medir. Las mediciones serán realizadas por ETB y ETB REQUIERE que el CONTRATISTA responda por aclaraciones o entregue información adicional en aquellos casos donde sea necesario profundizar en el resultado del indicador.
- 3.9.15.2 La metodología de medición será definida por ETB, debiendo adoptarse inicialmente aquella con que se cuente al inicio del contrato.
- 3.9.15.3 Las mediciones de los indicadores definidos se harán con base en los registros realizados en el sistema de soporte de operaciones que utilice ETB para tal fin.
- 3.9.15.4 ETB REQUIERE que las mediciones de Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (TMRFD) y Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF), sean entregadas/consolidados en un informe por el CONTRATISTA en formato definido por ETB, registrado en el sistema de soporte a la operación de ETB y sean corroborados por medio del sistema de información que utilice ETB para tal fin.
- 3.9.15.5 ETB REQUIERE que al momento de aplicar la fórmula de cada indicador se tenga en cuenta para todo número dos (02) decimales, la fórmula Redondear de Microsoft Excel 2016 con cero (0) decimales para determinar el porcentaje de cumplimiento, en los casos que requiera como resultado números enteros como 99%, 98%, 96%, etc.

### **3.9.16 Responsabilidad del CONTRATISTA en el manejo de ANS**

- 3.9.16.1 El CONTRATISTA debe tener en cuenta el resultado final de los ANS por cada servicio según el numeral *Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios de gestión técnica y operación*, por causas atribuibles al CONTRATISTA, se aplicará lo establecido en el numeral *Pago mensual de los servicios de gestión técnica y operación asociado a los ANS*.

#### **3.9.16.2 Responsabilidad de Terceros**

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

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

### 3.9.17 Pago mensual de los servicios de gestión técnica y operación asociado a los ANS.

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

El descuento reflejado en el porcentaje de pago del servicio de operación, sobre el valor del servicio será acumulativo por cada indicador, por ejemplo:

*Grupo Indicador Disponibilidad (DI): Para el ejemplo el porcentaje de cumplimiento de ese mes se ajusta a la condición "Disponibilidad de Infraestructura (DI) >=99.8%"*

Porcentaje de pago sobre el valor del servicio= 95%

*Grupo Indicador Factibilidad (TMRF): Para el ejemplo el cumplimiento de ese mes se ajusta a la condición "Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF) >=48h*

Porcentaje de pago sobre el valor del servicio= 90%

*Para el ejemplo el CONTRATISTA logró la meta o condición en los demás grupos de indicadores para el porcentaje de pago sobre el valor del servicio del 100%*

*DI: 95%, descuento del 5%*

*TMR: 90%, descuento del 10%*

$$V.M.S.P.P = ((V.M.S * (95\% + 90\%)) - V.M.S)$$

*V.M.S = Valor Mensual del Servicio, es la suma de los precios por prestación de servicios de gestión técnica y operación por parte del CONTRATISTA, para la operación y gestión de la plataforma Fortinet y la operación de los servicios de los clientes de los productos de seguridad.*

*V.M.S.P.P: Valor Mensual del Servicio Por Pagar, es el valor resultante mensual por pagar después de la conciliación del cumplimiento de los ANS con sus respectivos descuentos.*

A continuación, se detalla el porcentaje de pago del servicio de operación asociado al cumplimiento del ANS. Cada indicador posee una condición que debe leerse de arriba hacia abajo con su respectivo porcentaje de pago.

ETB REQUIERE definir el porcentaje de pago del servicio de operación asociado al cumplimiento del ANS, adicionado a la tabla descrita en el numeral **Pago mensual de los servicios de gestión técnica y operación asociado a los ANS** del contrato.

**Tabla 11. porcentaje de pago del servicio de operación asociado al cumplimiento del ANS.**

GRUPO DE INDICADORES	Servicio Impactado	Nivel de Impacto	NOMBRE Y CONDICION DE INDICADOR	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio
Disponibilidad.	Servicio de Gestión Técnica y Operación para la Plataforma Fortinet.	No Aplica	Disponibilidad de Infraestructura Alta Disponibilidad (DIHA) >=99.98%	100%
			Disponibilidad de Infraestructura Alta Disponibilidad (DIHA) >=99.9%	95%
			Disponibilidad de Infraestructura Alta Disponibilidad (DIHA) >=99.8%	90%
			Disponibilidad de Infraestructura Alta Disponibilidad (DIHA) < 99.8%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
			Disponibilidad de Infraestructura (DI) >=99.8%	100%
			Disponibilidad de Infraestructura (DI) >=99.7%	95%
			Disponibilidad de Infraestructura (DI) >=99.6%	90%
Disponibilidad de Infraestructura (DI) < 99.6%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo			

GRUPO DE INDICADORES	Servicio Impactado	Nivel de Impacto	NOMBRE Y CONDICION DE INDICADOR	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio
				jurídico y responde por perjuicios.
Incidentes	Servicio de Gestión Técnica y Operación para los servicios de los clientes.	Alto	Tiempo Medio de Solución (TMS) <= 60 minutos	100%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) > 60 minutos	98%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) >=80 minutos	95%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) > 90 minutos	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
		Medio	Tiempo Medio de Solución (TMS) <= 120 minutos	100%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) > 120 minutos	98%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) >=140 minutos	95%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) > 150 minutos	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
		Bajo	Tiempo Medio de Solución (TMS) <= 240 minutos	100%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) > 240 minutos	98%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) >=270 minutos	95%
			Tiempo Medio de Solución (TMS) >= 300 minutos	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.
		No Aplica	Efectividad en Solución de Incidentes (ESI). >= 80%	100%
			Efectividad en Solución de Incidentes (ESI). >= 78%	98%
		No Aplica	Efectividad en Solución de Incidentes (ESI). <76%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
Recurrencia de Incidentes (RI) <= 40%	100%			
Recurrencia de Incidentes (RI) > 40%	98%			
Recurrencia de Incidentes (RI) > =45%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico y responde por perjuicios.			
Requerimientos	Servicio de Gestión Técnica y Operación para los servicios de los clientes.	No Aplica	Tiempo Medio de Atención a Requerimientos (TMAR) <= 8 horas continuas	100%
			Tiempo Medio de Atención a Requerimientos (TMAR) > 8 horas continuas	98%
			Tiempo Medio de Atención a Requerimientos (TMAR) >= 10 horas continuas	95%
			Tiempo Medio de Atención a Requerimientos (TMAR) > =12 horas continuas	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
Cambios	Servicio de Gestión Técnica y Operación para la Plataforma Fortinet.	No Aplica	Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) =100%	100%
			Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) >=80%	98%
			Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) < 80%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
			Cambios Que Generan Incidentes para menos de 50 cambios (CGI) > 5%	98%
			Cambios Que Generan Incidentes para menos de 50 cambios (CGI) <= 5%	100%
			Cambios Que Generan Incidentes para 50 o más cambios (CGI) > 5%	98%
			Cambios Que Generan Incidentes para 50 o más cambios (CGI) <= 2%	100%
			Efectividad En La Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) >=100%	100%
Efectividad En La Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) <100%	98%			

GRUPO DE INDICADORES	Servicio Impactado	Nivel de Impacto	NOMBRE Y CONDICION DE INDICADOR	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio
Eventos	Servicio de Gestión Técnica y Operación para la Plataforma Fortinet.	Alto	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >7 días calendario	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >= 6 días calendario	98%
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >5 días calendario	99%
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 5 días calendario	100%
		Medio	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >35 días calendario	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >= 33 días calendario	99.85%
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >30 días calendario	99%
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 30 días calendario	100%
		Bajo	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >107 días calendario	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >= 97 días calendario	99.85%
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) >90 días calendario	99%
			Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) <= 90 días calendario	100%
		No Aplica	Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI)>=8%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
			Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI)>5%	99.00%
			Porcentaje de Eventos Escalados a Incidentes (EEI)<=5%	100%
		Aprovisionamiento y Des aprovisionamiento	Servicio de Gestión Técnica y Operación para los servicios de los clientes.	No Aplica
Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) >80%	90%			
Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) <80%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico			
Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) >=95%	100%			
Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) >80%	90%			
Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) <80%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico			
Factibilidad	Servicio de Gestión Técnica y Operación para la Plataforma Fortinet.	No Aplica	Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF) >=56 horas continuas	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
			Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF) >48 horas continuas	90%
			Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF) <=48 horas continuas	100%
			Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (TMRFD) >=144 horas continuas	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
			Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (TMRFD) >120 horas continuas	90%
			Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (TMRFD) <=120 horas continuas	100%
Monitoreo	Servicio de Gestión Técnica y Operación para	No Aplica	Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte:	100%
			3 devoluciones del mismo reporte:	90%
			4 devoluciones del mismo reporte:	80%

GRUPO DE INDICADORES	Servicio Impactado	Nivel de Impacto	NOMBRE Y CONDICION DE INDICADOR	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio
	los servicios de los clientes de los productos Seguridad Gestionad, SD WAN y SD WAN Seguro.		5 devoluciones del mismo reporte:	50%
			6 devoluciones del mismo reporte:	0%

**FIN DEL DOCUMENTO**