

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

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**INVITACION PUBLICA No. 7200000684**

**OBJETO**

**SERVICIO DE DESARROLLOS TECNOLÓGICOS (EVOLUTIVOS O PROYECTOS) Y TAREAS AD HOC SOBRE LAS NUBES DE SALESFORCE (INDUSTRIES, SALES AND SERVICES, DIGITAL ENGAGEMENT ENTRE OTROS) Y MULESOFT.**

**BOGOTÁ D.C, DE DICIEMBRE DE 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 el servicio de desarrollos tecnológicos (Evolutivos o Proyectos) y Tareas ad hoc sobre las nubes de Salesforce (Industries, Sales and Services, Digital Engagement entre otros) y Mulesoft.

### 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.

## 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+WS1400557474+ogq2@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1400557474+ogq2@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+WS1400557474+ogg2@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1400557474+ogg2@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.
- Las respuestas a las preguntas recibidas.
- Las adendas que modifiquen los términos de referencia.
- El nombre del adjudicatario.

### 1.9. CRONOGRAMA DEL PROCESO

| ACTUACIÓN  | FECHA  |
|--|--|
| Publicación términos de referencia   | 20 diciembre de 2024   |
| Comunicación de los interesados para participar en la Reunión Informativa <b>(1 día)</b> | Hasta el 23 de diciembre de 2024, a las 3:00 p.m   |
| Reunión informativa: <b>(1 día)</b>  | 24 de diciembre de 2024 de 10 a.m a 12 m   |
| Solicitud de aclaraciones o modificaciones a los términos de referencia <b>(3 días)</b>  | Hasta el 30 de diciembre de 2024   |
| Respuestas a las aclaraciones formuladas <b>(3 días)</b>                                 | Hasta el 03 de enero de 2025   |
| Entrega comunicación de manifestación de interés <b>(1 día)</b>                          | Hasta el 07 de enero de 2025   |
| Fecha y hora para presentación de ofertas <b>(4 días)</b>                                | 13 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>(5 días)</b>                | Hasta el 20 de enero de 2025   |
| Negociación <b>(8 días)</b>  | Hasta el 30 de enero de 2025   |
| Adjudicación <b>(8 días)</b>   | Hasta el 11 de febrero de 2025   |

| ACTUACIÓN                         | FECHA                          |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| Elaboración del contrato (4 días) | Hasta el 17 de febrero de 2025 |
| Suscripción del contrato (6 días) | Hasta el 25 de febrero de 2025 |

### 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) No se acepta la presentación de ofertas parciales;
- 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. REUNION INFORMATIVA

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 través de a la cuenta de correo [email2workspace-prod3+etb+WS1400557474+ogg2@ansmtp.ariba.com](mailto:email2workspace-prod3+etb+WS1400557474+ogg2@ansmtp.ariba.com) dentro del plazo establecido en el cronograma 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.

#### 1.14. 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.

#### 1.15. 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

#### 1.16. 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.

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

- a) Anexo No. 1: Carta de presentación de oferta;
- b) Documentos que acrediten la existencia y representación legal;
- c) Autorizaciones de órgano social competente (actas de junta directiva, asamblea de socios, entre otros) cuando aplique;
- d) Poderes autenticados en Notaría Pública para oferente nacional y autenticados, consularizados o apostillados, cuando se trate de documentos expedidos en el exterior; cuando aplique.
- e) 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.
- f) Certificado REDAM para 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.

- g) Póliza de seriedad de oferta o garantía bancaria;
- h) Recibo de pago total o certificación de pago de la póliza;
- i) Condiciones del contrato de seguro de la póliza de seriedad de oferta (clausulado);
- j) Documento de conformación de asociación (unión temporal, o consorcio), cuando aplique.

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

### 1.18. 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.**

### 1.19. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS

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

- a) La sociedad colombiana debe aportar el certificado de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario 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 se constituye actividad 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.

## 1.20. OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN

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

a) Presentar documento que indique:

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

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

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

## 1.21. GARANTIA 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:

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 10

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

- a) Se debe designar como asegurado – beneficiario a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – NIT. 899.999.115-8
- b) En calidad de afianzado se debe incluir al Oferente y el NIT.
- c) Garante: Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d) Póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos
- e) Valor garantizado: el oferente deberá constituir una póliza por un valor asegurado del 10% del precio de su oferta, antes de IVA. La póliza debe ser constituida conforme a la moneda de cotización de la oferta, por lo que, si la moneda de cotización es pesos, debe constituirse en pesos, si la moneda de cotización es dólares debe constituirse en dólares. 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.
- b) Garante: Banco que tenga operaciones en Colombia y esté vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) Beneficiario: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- l) Valor garantizado: el oferente deberá constituir una garantía bancaria por un valor asegurado del 10% del precio de oferta, antes de IVA. 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.

## **1.22. 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.

### 1.23. 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.

### 1.24. 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.
- 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.

## 1.25. 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)

### 1.26. 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.

### 1.27. 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.

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.

### 1.28. 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.

## 1.29. 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, 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, entendiendo 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.

### 1.30. 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.

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 18

- 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.

### 1.31. 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 al oferente que haya obtenido el mejor puntaje de acuerdo con los criterios de ponderación establecidos en el capítulo financiero. 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:

- 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. .
- Este incumplimiento le facultará a ETB a exigir la póliza de seriedad de la oferta (en caso de que se haya pedido) y/o
- Iniciar de manera inmediata un nuevo proceso de contratación ó llamar al oferente que hay sido seleccionado en segundo lugar, si lo considera pertinente.

### 1.32. 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).

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 19

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.

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

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

El plazo de ejecución del contrato es de 3 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.

#### **1.33.2. 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 en los términos de referencia.

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.

### 1.33.3. 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.

### 1.33.4. 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 5% 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 equivalente al 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.

**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 modificatorio, 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 y/o a celebrar un nuevo contrato con el oferente que haya sido seleccionado en segundo lugar, si lo considera pertinente.

### **1.33.5. 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.

### 1.33.6. 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.

### 1.33.7. 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, librerá 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.

### 1.33.8. 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.

### 1.33.9. 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.

### 1.33.10. 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.

### 1.33.11. 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.

### 1.33.12. 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 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.

### 1.33.13. 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% del precio de la parte incumplida por cada semana de atraso o proporcional por fracción. Estos descuentos no eximen al Contratista del cumplimiento de la obligación principal. La parte incumplida corresponde al precio en jornadas de cada tarea adhoc, desarrollo o evolutivo.

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.

### 1.33.14. 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

### 1.33.15. 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.

### 1.33.16. 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.

### 1.33.17. 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.

### 1.33.18. 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).

### 1.33.19. 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.

#### **1.33.20. DOMICILIO**

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

#### **1.33.21. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

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

#### **1.33.22. 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.

#### **1.33.23. 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.

#### **1.33.24. ORDEN DE PRELACIÓN 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

### 2. CONDICIONES FINANCIERAS

Las siguientes son las condiciones financieras que regirán al presente proceso, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

#### 2.1. ESQUEMA DE COTIZACION DE LOS PRECIOS

Los servicios objeto de la presente contratación deberán ser cotizados bajo el sistema de precios unitarios fijos, de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento. Se entiende por sistema de precios unitarios fijos, que el precio inicialmente pactado permanecerá fijo durante el primer año de ejecución del contrato. Para el segundo y tercer año de ejecución, los precios podrán ser revisados de común acuerdo pudiendo estos permanecer iguales, aumentar o disminuir; en el caso de aumentar, 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 y por el año que aplique.**

**El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los servicios solicitados en el sobre económico de cotización en la herramienta ARIBA. En el evento de no hacerlo su oferta no será tenida en cuenta para efectos de ponderación y selección.**

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

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

#### 2.2. VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la propuesta el oferente deberá diligenciar en su totalidad el **sobre económico de Ariba**:

**Sobre económico:** Valor total estimado de oferta para los servicios de desarrollo sobre la plataforma Salesforce

**Para el diligenciamiento del sobre económico, el oferente deberá tener en cuenta lo siguiente:**

**NOTA 1:** El sobre económico deberá ser suministrado a través de la herramienta 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 el **Sobre económico**. La omisión de al menos uno de los ítems objeto de cotización, será causal de descarte de la oferta.

**NOTA 3:** En etapa de aclaración de ofertas el oferente no puede modificar los precios unitarios inicialmente cotizados de hacerlo será causal de rechazo de la oferta.

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

**NOTA 5:** Las cantidades enunciadas en el **Sobre económico en la plataforma SAP Ariba** corresponden a cantidades estimadas totales durante el plazo de ejecución del contrato y serán utilizadas única y exclusivamente para efectos de ponderación económica de las ofertas. Por lo anterior, en ejecución del contrato estas cantidades podrán aumentar o disminuir de conformidad con los requerimientos de la compañía. Así mismo, las cantidades totales enunciadas en el **Sobre económico** son el resultado de la suma estimada de servicios solicitados por año, como se detalla a continuación:

| Item | Descripción *  | Unidad de medida                     | Cantidades estimadas por vigencia |      |      |      | Cantidad estimada de servicios durante el plazo de ejecución del contrato |
|------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|------|------|------|---|
|      |  |                                      | 2025                              | 2026 | 2027 | 2028 |   |
| 1    | Tareas ad hoc Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services, otros)                        | Servicio Jornada/Global a todo Costo | 160                               | 176  | 194  | 15   | 545   |
| 2    | Desarrollos (Evolutivos o Proyectos) Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services, otros) | Servicio Jornada/Global a todo Costo | 545                               | 600  | 660  | 55   | 1860  |
| 3    | Tareas ad hoc Digital Engagement   | Servicio Jornada/Global a todo Costo | 50                                | 55   | 61   | 5    | 171   |
| 4    | Desarrollos (Evolutivos o Proyectos) Digital Engagement  | Servicio Jornada/Global a todo Costo | 121                               | 133  | 146  | 10   | 410   |
| 5    | Tareas ad hoc Mulesoft   | Servicio Jornada/Global a todo Costo | 458                               | 504  | 554  | 34   | 1550  |
| 6    | Desarrollos (Evolutivos o Proyectos) Mulesoft  | Servicio Jornada/Global a todo Costo | 700                               | 770  | 847  | 52   | 2369  |

### 2.3. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

El valor de la oferta deberá incluir todos los elementos y servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación.

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

### 2.4. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

#### 2.4.1. IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

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

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

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

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

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

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

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

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

El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre la Renta e IVA, se determinará de conformidad con la normatividad vigente, habiéndose establecido previamente, si el contratista es declarante o no del impuesto sobre la renta, si es gran Contribuyente o Autorretenedor y el régimen de impuesto a las ventas al cual pertenece (responsable o no responsable) o si vende o presta servicios excluidos del IVA. Para efectos de la retención de renta se 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.

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

### **2.4.4.1. A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA**

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

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

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

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

### **2.4.5.1. OFERENTE PROVEEDOR NACIONAL**

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

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

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

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

De conformidad con en el parágrafo 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.

## **2.4.7. REGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN**

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

Decreto 1468 del 2019 respectivamente. Por consiguiente, solo se le aplicara la retención de IVA.

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

Si la oferta es presentada por un proveedor extranjero que cuenta con una sucursal constituida en Colombia a través de la cual realizará algunas o todas las actividades tendientes a cubrir el objeto de la presente contratación, deberá especificar en su oferta cuales serán estas labores y el valor correspondiente. Es de anotar que el valor de las actividades desarrolladas por la sucursal no será girado al exterior y debe ser facturado directamente por la sucursal, para lo cual se observarán las condiciones determinadas para la forma de pago para proveedor nacional.

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

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

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

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

ETB es Gran Contribuyente (Resolución 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.

#### **2.4.11. REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN**

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



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

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

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.

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

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

#### 2.4.13. 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.

## 2.5. CONDICIONES GENERALES

El oferente deberá cotizar los servicios solicitados en la presente contratación obligatoriamente en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales. En todo caso, ETB

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 43

redondeará los precios de acuerdo con lo estipulado anteriormente utilizando la herramienta **REDONDEAR EXCEL**, a cero decimales para cifras cotizadas en pesos colombianos.

## 2.6. FORMA DE PAGO

### 2.6.1. DESARROLLOS EVOLUTIVOS O PROYECTOS

El cien por ciento (100%) del precio de cada proyecto o cada desarrollo (evolutivos o adaptativo) que resulte del total de jornada acordadas para el desarrollo de cada actividad, de acuerdo con el precio unitario pactado en el anexo financiero se pagará de la siguiente forma:

- a) El 30% del precio de cada desarrollo evolutivo o adaptativo se pagará finalizada la Etapa contra la Entrega de Historias de Usuario Comprometidas en el Sprint y Calidad en la Entrega, de acuerdo con los entregables establecidos en las condiciones técnicas, numeral **3.8.33 Modelo de Capacidad y Consumo**, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura, en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de Certificación de la aceptación de la entrega de la línea base, revisión y despliegue exitoso realizado por ETB, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral 3.8.30 Acuerdos de Nivel de Servicio del capítulo técnico, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.
- b) El 40% del precio de cada desarrollo evolutivo o adaptativo se pagará finalizada la Etapa de Cumplimiento en la Calidad del Desarrollo de acuerdo a los entregables establecidos en las condiciones técnicas, numeral **3.8.33 Modelo de Capacidad y Consumo**, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura, en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de Certificado de pruebas QA del desarrollo, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral **3.8.30 Acuerdos de Nivel de Servicio** del capítulo técnico, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.
- c) El 20% restante del precio de cada desarrollo evolutivo o adaptativo se pagará finalizada la Etapa de Puesta en Producción de acuerdo con los entregables establecidos en las condiciones técnicas, numeral **3.8.33 Modelo de Capacidad y Consumo**, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura, en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de Puesta en Producción exitoso, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral **3.8.30 Acuerdos de Nivel de Servicio**, del capítulo técnico, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.
- d) El 10% restante del precio de cada desarrollo evolutivo o adaptativo se pagará finalizada la Etapa de PIR (POST IMPLEMENTAL REVIEW) de acuerdo a los entregables establecidos en las condiciones técnicas, numeral **3.8.33 Modelo de Capacidad y Consumo**, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura, en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de certificación del PIR aprobada por ETB (Post Implemental Review) una vez esté garantizado el correcto funcionamiento y estabilidad del desarrollo puesto en producción, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral **3.8.30 Acuerdos de Nivel de Servicio** del capítulo técnico, la cual debe estar suscrita por el supervisor del contrato y el contratista.

## 2.6.2. TAREAS AD HOC

El cien por ciento (100%) del precio de las Tareas Ad Hoc que resulte del total de jornada acordadas para el desarrollo de cada actividad, de acuerdo con el precio unitario pactado en el anexo financiero, se pagará mediante cortes mensuales, sobre las tareas efectivamente solicitados y finalizadas en el respectivo mes, de acuerdo con los entregables establecidos en las condiciones técnicas numeral **3.8.33 Modelo de Capacidad y Consumo**, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación en el portal de recepción facturas de cuentas por pagar de ETB, de la factura correspondiente, acompañada del Acta de recibo de los hitos relacionados en el numeral 3.8.30 Acuerdos de Nivel de Servicio del capítulo técnico, la cual debe estar suscrita por el Supervisor del contrato y el Contratista.

NOTA 1: Para efectos de la firma de las Actas de recibo a satisfacción de los servicios 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 2: 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.

## 2.7. ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS

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

## 2.8. REINTEGRO DE DINEROS POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS CUANDO SE IDENTIFIQUEN MAYORES VALORES ENTREGADOS POR CUALQUIER CONCEPTO.

Cuando se identifiquen mayores valores entregados por cualquier concepto, éstos deben ser desagregados y reintegrados a ETB; para tal efecto, se emitirá una cuenta de cobro por parte de la Dirección de Facturación y Cartera, con visto bueno del interventor o supervisor, previa liquidación e indexación por parte del Equipo Apoyo Financiero a Contratación de la Gerencia Finanzas Corporativas.

Para efectos de la liquidación e indexación mencionada anteriormente, el supervisor del contrato deberá cursar solicitud al Equipo Apoyo Financiero a Contratación de la Gerencia

Finanzas Corporativas, en la cual deberá detallar toda la información requerida para el cálculo, esto es: el mayor valor pagado, la fecha real de pago, la fecha probable de devolución de los dineros por parte del contratista y demás información relevante para el cálculo.

El pago de estos valores será 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 dentro del plazo establecido.

La metodología de actualización es la siguiente:

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

## 2.9. EVALUACIÓN FINANCIERA DE LAS OFERTAS

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

### 2.9.1. RELACION VENTAS – VALOR A CONTRATAR

Las ventas reportadas por el oferente en sus estados financieros de la última vigencia NO podrán ser inferiores al 36% del valor total estimado de oferta incluido IVA.

En el evento en que la oferta sea presentada en consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación, el valor de las ventas sobre el cual se verificará esta condición, será el resultante de la sumatoria de las ventas por el porcentaje de participación informado en el Documento consorcial para cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación. A continuación, se indica un ejemplo teórico de aplicación del método indicado anteriormente:

#### Ejemplo

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

**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.**

### **2.9.2. 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.

### **2.9.2 PONDERACION ECONOMICA DE OFERTAS Y CONTRAOFERTAS**

En primera instancia, la oferta que cumpla 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 verificación del precio de la Oferta, ETB realizará las correcciones necesarias.

ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en el Sobre económico entregado en el sistema Ariba, en los siguientes casos:

- Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, éste difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades del ítem por el precio unitario respectivo.
- Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales del mencionado anexo se encuentren errores aritméticos.
- Por redondeo de cifras decimales, de conformidad con lo previsto en el numeral 2.6 del presente capítulo.

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

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

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Ponderación Técnica:   | CUMPLE NO CUMPLE  |
| Ponderación Económica: | <u>100 Puntos</u> |
| Puntaje Total:         | 100 Puntos        |

La ponderación económica está compuesta por un puntaje económico máximo de cien (100) puntos, la cual se calculará de la siguiente manera:

Se identificará, dentro del rango de ofertas presentadas, la que contenga el menor valor estimado (después de correcciones aritméticas y aplicación del factor de conversión), a este valor se le otorgará el máximo puntaje de cien (100) puntos.

El puntaje económico para las demás ofertas se asignará aplicando la siguiente fórmula:

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

**Donde:**

- Ci: Puntaje económico obtenido por la oferta i  
Cmax: Máximo Puntaje económico otorgado: 100 puntos.  
Pi: Valor de la oferta Incluido IVA i (incluidas las correcciones aritméticas).  
Pmin: Oferta de menor valor (incluidas las correcciones aritméticas) dentro del rango de ofertas.

## 2.10. 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.

## 2.11. 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 TECNICAS

### 3.1. OBJETO GENERAL

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, está interesada en contratar el servicio de desarrollos tecnológicos (Evolutivos o Proyectos) y Tareas ad hoc sobre las nubes de Salesforce (Industries, Sales and Services, Digital Engagement entre otros) y Mulesoft.

### 3.2. ALCANCE

ETB REQUIERE contratar los siguientes servicios:

Desarrollos (Evolutivos o Proyectos) Nubes Salesforce (Industries, Sales and Services, y otros).

Tareas ad hoc Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros), que serán solicitadas y realizadas bajo demanda.

Desarrollos (Evolutivos o Proyectos) Digital Engagement.

Tareas ad hoc Digital Engagement, que serán solicitadas y realizadas bajo demanda.

Desarrollos (Evolutivos o Proyectos) Mulesoft.

Tareas ad hoc Mulesoft, que serán solicitadas y realizadas bajo demanda.

ETB dispone de un proceso de gestión y calidad para los desarrollos (evolutivos y proyectos) el cual se detalla en este documento, ver numeral 3.8.5 Modelo Operativo; este documento hace parte integral de este proceso y deberá ser estudiado por los oferentes antes de presentar su oferta.

EL OFERENTE acepta que las aplicaciones no son estáticas, si no que evolucionan de forma paralela con las necesidades del negocio. Es por esto por lo que durante la prestación del servicio las aplicaciones que forman parte de la plataforma SalesForce en todas sus nubes pueden cambiar en actualización de versionamiento, incluyéndose o eliminándose aplicaciones del alcance de los servicios. ETB se reserva el derecho a realizar estos cambios, debiendo el contratista adaptarse a ellos.

#### 3.2.1. Definiciones

- **GST:** Gerencia de Soluciones Tecnológicas.
- **Acuerdos de Niveles de Servicio:** conjunto de indicadores establecidos por ETB para 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 para lograr sus objetivos.
- **Jornada:** Representa una unidad de 8 horas continuas o discontinuas para la prestación del servicio, bien sea de desarrollo o de servicio adhoc.
- **PIR Verificación Post Implementación (Del inglés Post Implementation Review):** Es el conjunto de actividades encaminadas a monitorear el sistema luego de un cambio.

- **Pruebas de integración:** Pruebas que aseguran la integración de todas las aplicaciones End to End para la certificación de los requerimientos comprometidos. Estas pruebas se certifican en ambientes de pruebas integrales para paso a Pruebas QA.
- **Pruebas QA:** Pruebas de aseguramiento de la calidad ejecutadas en ambientes controlados por ETB donde se certifican para el paso a producción.
- **Épica:** Documento maestro de requerimientos.
- **HU:** Documento con el detalle de las necesidades de negocio - Historia de Usuario.
- **TMO:** Tiempo Medio de Operación.
- **TTM:** Time To Market mejorar el ciclo de gestión de iniciativas o mejoras hasta que se logra disponer en producción, con el fin de generar mayor valor a ETB, y de forma eficiente.
- **UAT:** Pruebas de aceptación del usuario (user acceptance testing).
- **Célula:** El contratista debe prestar el servicio con su equipo de trabajo integrado por miembros, con el fin que el contratista ejecute trabajos en cortos periodos de tiempo o sprint para entregar resultados susceptibles de mejoras continuas.
- **DevOps:** Acrónimo inglés de development (desarrollo) y operations (operaciones), que se refiere a una metodología de desarrollo de software que se centra en la comunicación, colaboración e integración entre desarrolladores de software y los profesionales de sistemas en las tecnologías de la información (IT).
- **Sprint:** Es el término que se emplea en Scrum para referirse a las iteraciones. Las iteraciones son ciclos en los que nos centramos en un subconjunto de características del producto final y creamos un producto utilizable. Un proyecto gestionado con Scrum se desarrolla a partir de un número de sprints consecutivos, el número de sprints que integran cada proyecto dependerá del propio proyecto.
- **IA:** Inteligencia Artificial
- **ML:** Machine learning o Aprendizaje Automático

### 3.3. ANTECEDENTES

Para apoyar las actividades propias de Gerencia de Soluciones Tecnológicas (en adelante GST), la Vicepresidencia de Tecnología de ETB (en adelante VT) quiere la contratación de servicios externos para el desarrollo tecnológico relacionados en el objeto del contrato.

La Gerencia de soluciones Tecnológicas tiene como objetivo la evolución de los sistemas informáticas de la VT según lo requieran los requerimientos del negocio y los cambios regulatorios. La satisfacción del usuario y un alto nivel de atención a sus solicitudes es un objetivo primordial.

La capacidad funcional y técnica de interconectar soluciones, aplicaciones, APIs y Servicios Tecnológicos distribuidos en múltiples nubes con la base instalada en un ambiente híbrido (Nube y Tierra), potencia a la organización a proveer servicios de valor a sus clientes y habilita la transición a una organización digital.

El crecimiento de las integraciones y orquestaciones en el entorno aplicativo de la organización, la automatización de las operaciones y la necesidad de desarrollar capacidades de autoservicio hacia los clientes, requieren de una plataforma de integración robusta y de una administración de API para el control, monitoreo, seguridad, productividad y eficiencia en múltiples nubes y en las instalaciones propias.

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 50

La transformación aplicativo hacia los microservicios y la composición de aplicaciones requiere de una plataforma, que pueda gestionar las transacciones sobre las integraciones y orquestaciones de los procesos de negocio y los servicios ofrecidos a los clientes. Los cuales se encuentran distribuidos en entornos híbridos de nube y tierra.

El presente documento contiene las características técnicas de los servicios mencionados, así como también las condiciones administrativas bajo las cuales éstos serán contratados, además de los requisitos que deberán cumplir los oferentes para poder presentar sus propuestas.

### 3.4. SITUACIÓN ACTUAL

#### 3.4.1. Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros)

Actualmente ETB cuenta con la implementación de la vertical de telecomunicaciones industrias (Vlocity) la cual soporta las operaciones de las vicepresidencias de Empresas y Ciudades Inteligentes y Mipymes, de forma paralela se realiza implementaciones sobre la nube de Sales and Service, sin esto ser una limitante para que en el futuro se incluyan nuevas nubes.

La vertical de telecomunicaciones realiza sus integraciones a través de Mulesoft con sistemas back de factibilidad y aprovisionamiento de los servicios de los productos clasificados como de Portafolio Superior, a su vez hacia plataformas de aseguramiento de servicios que permiten realizar escalamientos de casos de productos avanzados, movilidad entre otros, y por último con legados para generar la facturación de los servicios corporativos.

En los siguientes modelos se ilustran los componentes de la solución de Empresas y los sistemas con los que se integra, posteriormente se realiza la descripción de cada componente de la solución.

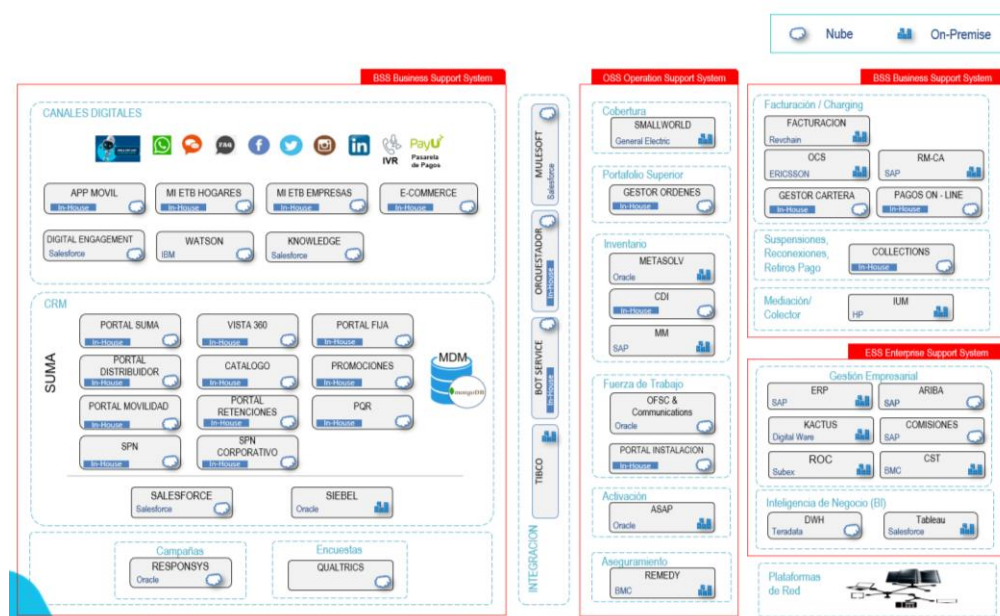


Gráfico 1. Arquitectura general de tecnología ETB

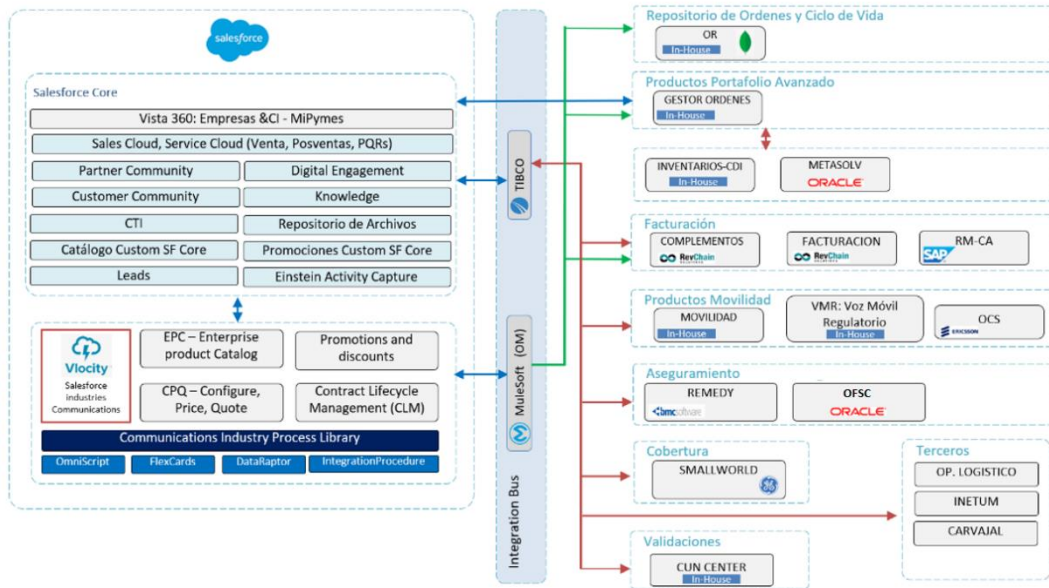


Gráfico 2. Arquitectura de Salesforce Core y Salesforce Industries

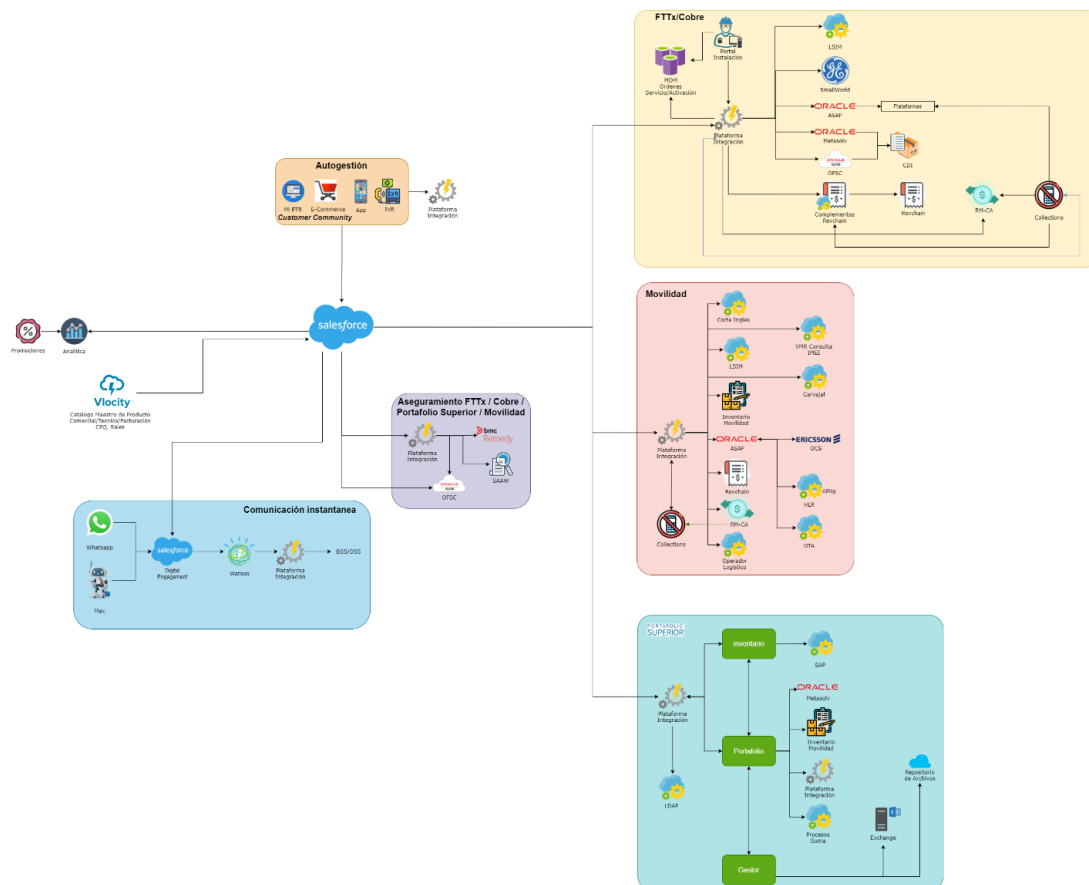


Gráfico 3. Arquitectura TO-BE Empresas y Mipymes

| Sistema                               | Descripción   | Clasificación     |
|---------------------------------------|---|-------------------|
| SALESFORCE                            | Sistema CRM para el soporte a la operación del portafolio de Empresas. Los clientes, órdenes y activos de SALESFORCE son cargados a MDM de forma on-line.   | CRM               |
| REMEDY                                | Sistema OSS para la gestión de problemas técnicos de segundo nivel escalados desde los casos en Salesforce  | BSS / OSS         |
| PORTAL FIJA                           | Portal para la venta y trámites de productos del catálogo de FTTH y FTTC.<br>El portal gestiona el ciclo de vida de la orden comercial desde la interacción con el cliente hasta el agendamiento.                 | CANALES DIGITALES |
| SIEBEL COBRE                          | Sistema CRM para el soporte a la operación del portafolio de línea básica, internet, PBX sobre la tecnología de COBRE de los segmentos de hogares, negocios y empresas en los canales presenciales y call center. | CRM               |
| TIBCO                                 | Solución de integración que proporciona los servicios a la solución de Salesforce para integración con los sistemas BSS/OSS de ETB y sistemas de terceros.  | INTEGRACION       |
| ORDER ORCHESTRATION                   | Solución para la gestión y orquestación de órdenes comerciales, órdenes de servicio y órdenes de activación para los servicios de FTTH y FTTC.  | CANALES DIGITALES |
| CONFIGURADOR                          | Sistema de aprovisionamiento de la red de Cobre que se utiliza desde Siebel Cobre y Siebel Nplay para los servicios de Voz y BA   | OSS               |
| GESTOR DE ORDENES PORTAFOLIO SUPERIOR | Sistema para la gestión y orquestación de ordenes comerciales para los productos y servicios del catálogo de los segmentos de Empresas y ciudades Inteligentes y Mipymes  | OSS               |
| ASAP                                  | Sistema OSS para la activación automática de servicios en las plataformas de servicio.  | BSS / OSS         |
| MDM                                   | Repositorio maestro de datos de clientes, contactos, cuentas de facturación, órdenes comerciales, órdenes de servicio, órdenes de activación, trámites, activos e interacciones.                                  | CANALES DIGITALES |
| PQRs                                  | Portal de gestión de Peticiones, Quejas y Recursos. Su ingreso se realiza a través del portal Vista 360, con la consulta de un cliente y sus activos asociados.   | CANALES DIGITALES |
| REVCHAIN                              | Sistema BSS para tarificación y facturación de servicios fijos y móviles.   | BSS / OSS         |
| SAP MATERIALES                        | Sistemas ESS para la gestión y asignación de materiales a los técnicos que realizan la activación de servicios en el predio del cliente.  | ESS               |
| CUN CENTER                            | Sistema BSS para la generación del código único numérico (CUN) que se entrega al cliente cuando este realiza una solicitud o petición a ETB.  | BSS / OSS         |
| VMR                                   | Sistema para la integración con el administrador de las bases de datos positivas y negativas de Movilidad.  | OSS               |
| COMPLEMENTOS REVCHAIN                 | Sistema BSS que contiene el catálogo comercial y técnico para la integración con Revchain. Provee los servicios para el aprovisionamiento de órdenes y trámites de los bundles y productos opcionales.            | BSS               |
| REVCHAIN                              | Sistema BSS para tarificación y facturación de servicios fijos y móviles.   | BSS               |
| TIBCO                                 | Solución de integración que proporciona los servicios para integración con los sistemas BSS (business support system)/OSS (operation support system) de ETB y sistemas de terceros.                               | INTEGRACION       |

| Sistema                    | Descripción  | Clasificación |
|----------------------------|--|---------------|
| SMALLWORLD                 | Sistema OSS (operation support system) de información geográfico, almacena las direcciones, coberturas y factibilidad para las tecnologías de FTTH (fiber to the home), FTTC (fiber to the cabinet) y Cobre. Expone el servicio de cobertura dada una dirección.   | OSS           |
| OCS                        | Solución para la tarificación en línea de los servicios de movilidad, planes pospago, prepago y cuenta control.  | BSS           |
| METASOLV                   | Sistema OSS (operation support system) para la gestión de inventarios de recursos lógicos y físicos de los servicios de las tecnologías de FTTH (fiber to the home) y FTTC (fiber to the cabinet), para esta gestión expone servicios de disponibilidad, reserva, liberación y ocupación de recursos.  | OSS           |
| ASAP                       | Sistema OSS (operation support system) para la activación automática de servicios en las plataformas de Movilidad, voz, internet y televisión.   | OSS           |
| RM-CA                      | Sistema BSS (business support system) de post facturación para registrar los recaudos y controlar el saldo de las cuentas de facturación. Adicionalmente se realiza la contabilización en SAP ERP.   | BSS           |
| MULESOFT ANYPOINT PLATFORM | Solución para la conectividad gestionada por API que permite a las compañías crear redes de aplicaciones de datos y de dispositivos, en sus instalaciones como en la nube. Esta plataforma de integración híbrida incluye: Un middleware y un iPaaS. Este software permite la integración de cualquier sistema CRM como Salesforce, ERPs con SAP y muchos más, entre ellos desde ficheros csv o cualquier servidor accesible a través del protocolo HTTP haciendo uso del principio de API-Led Connectivity. | INTEGRACION   |
| ORDER MANAGEMENT (OM)      | Solución desarrollada en la plataforma Anypoint de MuleSoft, la cual a través de la exposición y disponibilidad de APIs de experiencia, proceso y sistema, permite la recepción, orquestación e integración con los sistemas legados, de las ordenes técnicas generadas a través del CRM Salesforce.   | INTEGRACION   |
| ORDER REPOSITORY           | Repositorio de ordenes de la solución Order Management (OM), administrado a través de una base de datos no relacional a través del software MongoDB. Este repositorio le permite a la solución Order Management (OM) llevar el control de la ejecución y orquestación de las ordenes enviadas por el CRM Salesforce.   | INTEGRACION   |

Tabla 1. Descripción componentes Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros)

### 3.4.2. Digital Engagement

Actualmente ETB cuenta con la implementación de chat box de canales digitales la cual soporta las operaciones de autogestión de los usuarios finales para los tramites de los segmentos Hogares y MiPymes.

Digital es el orquestador de las comunicaciones, canaliza los mensajes los chats box (WhatsApp, Facebook, chat web) que ingresan por parte de los usuarios y se integran con el

componente del orquestador (Watson Asisten de IBM), el cual tiene los flujos del entrenamiento y la integración con las API's internas de ETB, así mismo Watson envía respuesta a esas peticiones y Digital les responde el mensaje final a los usuarios: Ejemplo boteneras de opciones o mensajes.

Adicionalmente cuando el usuario no se puede autogestionar en chat Box, se realiza un paso asesor o agente humano, el cual tiene como herramienta a Digital para poder dar respuesta a los usuarios finales, contamos con colas de atención clasificadas por los segmentos y tipo de tramites.

Se puede asignar la cantidad de turnos por persona por medio de la herramienta y extraer informes de Salesforce de la atención del canal.

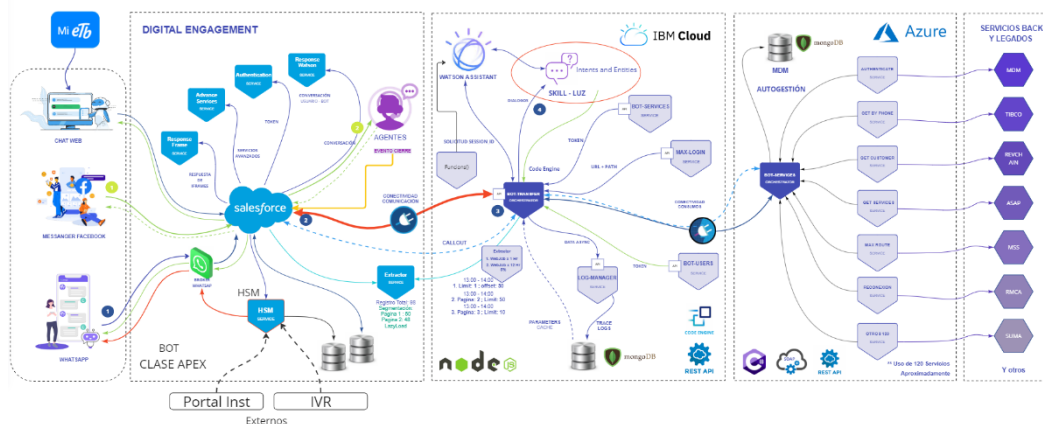


Gráfico 4.

Arquitectura actual de chat Box de canales digitales

### 3.4.3. Mulesoft

MuleSoft es la primera herramienta de integración incorporada en la plataforma Salesforce y ofrece una interfaz declarativa para crear integraciones.

La organización cuenta con múltiples aplicaciones de negocio, las cuales se integran y orquestan con protocolos SOAP y API Rest principalmente a través de TIBCO y Orquestadores Propios. Las aplicaciones están distribuidas en múltiples nubes y tierra. Adicionalmente se tiene integración con terceros que exponen sus servicios en múltiples nubes y plataformas en tierra, con los cuales se consumen o proveen servicios a las funciones de las diferentes aplicaciones.

El siguiente modelo ilustra a nivel conceptual las aplicaciones e integraciones existentes en la organización.

## Arquitectura Actual Informática

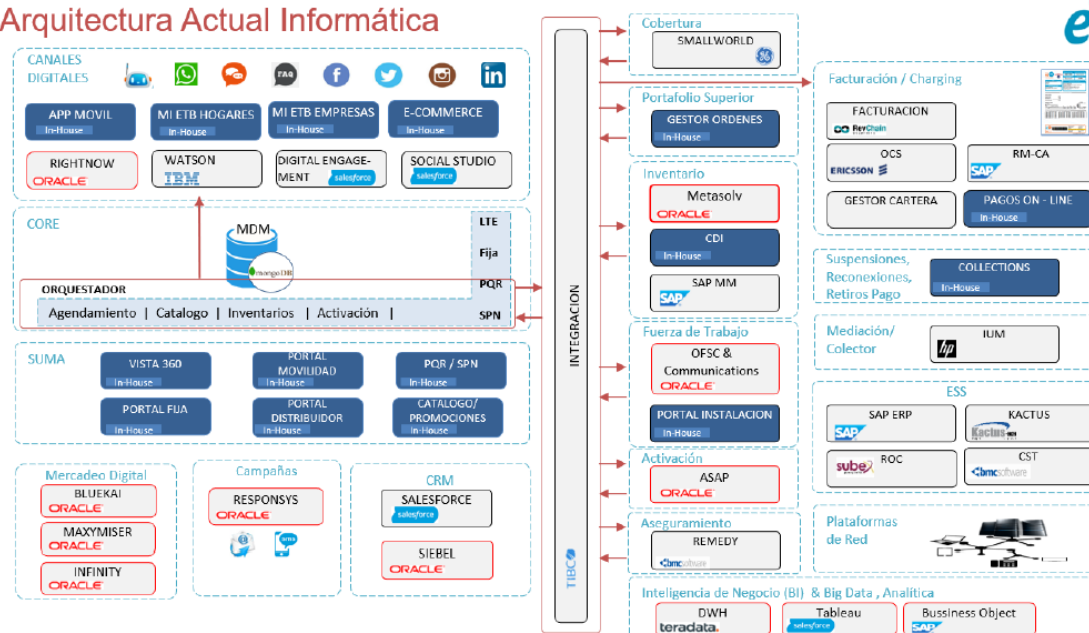


Gráfico 5. Marco de arquitectura actual informática (Mulesoft)

A continuación, se describe cada una de las aplicaciones del marco de arquitectura y su ubicación de procesamiento en nube o en tierra.

| Sistema             | Descripción  | Grupo | Nube / On-premise |
|---------------------|--|-------|-------------------|
| CATALOGO            | Catálogo maestro de productos, en el catálogo se define la oferta comercial, estructura de bundles (productos primarios, secundarios y adicionales), productos opcionales y catalogo técnico para integración con las plataformas de servicio (Movilidad, Voz, Internet e IPTV) y los sistemas de facturación. | SUMA  | Azure             |
| MDM                 | Repositorio maestro de datos de clientes, contactos, cuentas de facturación, órdenes comerciales, ordenes de servicio, ordenes de activación, trámites, activos e interacciones.   | SUMA  | Azure             |
| PORTAL DISTRIBUIDOR | Solución para el soporte a la operación de ventas de Movilidad para distribuidores y subdistribuidores de ETB  | SUMA  | Azure             |
| PORTAL FIJA         | Portal para la venta y trámites de productos del catálogo de FTTH y FTTC. El portal gestiona el ciclo de vida de la orden comercial desde la interacción con el cliente hasta el agendamiento.   | SUMA  | Azure             |
| PORTAL MOVILIDAD    | Solución para el soporte a la operación (ventas y trámites) del portafolio de Movilidad del segmento de Hogares en los canales presenciales y centro de atención telefónica.   | SUMA  | Azure             |
| PQRs                | Portal de gestión de Peticiones, Quejas y Recursos. Su ingreso se realizar a través del  | SUMA  | Azure             |



| Sistema               | Descripción   | Grupo | Nube / On-premise |
|-----------------------|---|-------|-------------------|
|                       | portal Vista 360, con la consulta de un cliente y sus activos asociados.  |       |                   |
| PROMOCIONES           | Solución para la gestión de entrega de beneficios y promociones que aplica a la oferta comercial, incluye beneficios a nivel de recursos y descuentos de facturación (ejemplo cargo fijo mensual).  | SUMA  | Azure             |
| SOPORTE PRIMER NIVEL  | Portal de soporte técnico primer nivel que se accede a través del portal de PQR, cubre las tecnologías FTTH y FTTC.   | SUMA  | Azure             |
| VISTA 360             | Portal para consulta de toda la información de clientes, activos y ordenes (comercial, servicio y activación) para el segmento hogares y empresas. A través de la vista 360 se realizan los tramites sobre los productos de Movilidad y FTTX. | SUMA  | Azure             |
| COMPLEMENTOS REVCHAIN | Sistema BSS que tiene el catálogo comercial y técnico para la integración con Revchain y provee los servicios para el aprovisionamiento de órdenes y trámites de los bundles y productos opcionales.  | BSS   | ON-PREMISE        |
| CUN CENTER            | Sistema BSS para la generación del código único numérico (CUN) que se entrega al cliente cuando este realiza una solicitud o petición a ETB.  | BSS   | ON-PREMISE        |
| OCS                   | Solución para la tarificación en línea de los servicios de movilidad, planes pospago, prepago y cuenta control.   | BSS   | ON-PREMISE        |
| PORTAL ZONAS          | Solución para la definición de zonas de aprovisionamiento y aseguramiento de cobre, FTTC y FTTH a partir de las áreas de cobertura de los distritos y moléculas.  | BSS   | Azure             |
| RESPONSYS             | Solución para la gestión de campañas por email y SMS.   | BSS   | ORACLE            |
| REVCHAIN              | Sistema BSS para tarificación y facturación de servicios fijos y móviles.   | BSS   | ON-PREMISE        |
| RIGHTNOW              | Solución para chat de ventas, portal para información y confirmación de visitas, agendas, cancelaciones.  | BSS   | ORACLE            |
| RM-CA                 | Sistema BSS de post facturación para registrar los recaudos y controlar el saldo de las cuentas de facturación, realiza la contabilización en SAP ECC.  | BSS   | ON-PREMISE        |
| SAAW                  | Sistema BSS para la gestión de ajustes y abonos de facturación.   | BSS   | ON-PREMISE        |
| SALESFORCE            | Sistema CRM para el soporte a la operación del portafolio de Empresas.  | BSS   | SALESFORCE        |
| SIEBEL COBRE          | Sistema CRM para el soporte a la operación del portafolio de línea básica, internet, PBX sobre la tecnología de COBRE de los segmentos de hogares, negocios y empresas en los canales presenciales y centro de atención telefónica.           | BSS   | ON-PREMISE        |
| SIEBEL N-PLAY         | Sistema CRM para el soporte a la operación del portafolio de línea básica, internet, PBX sobre la tecnología de FTTX y Cobre de los segmentos de hogares, negocios y  | BSS   | ON-PREMISE        |

| Sistema                   | Descripción   | Grupo       | Nube / On-premise |
|---------------------------|---|-------------|-------------------|
|                           | empresas en los canales presenciales y centro de atención telefónica.   |             |                   |
| SISTEMAS EXTERNOS         | Sistema que expone el servicio de estandarización de direcciones de Bogotá provisto por Catastro Distrital.   | BSS         | ON-PREMISE        |
| APP                       | Aplicación móvil para la línea de productos de movilidad de líneas prepago, cuenta control y pospago abierto  | AUTOGESTION | Azure             |
| E-COMMERCE                | Portal para el cliente que permite realizar la venta de planes y equipos, tiene funcionalidades para búsquedas y comparación de los equipos   | AUTOGESTION | Azure             |
| MI ETB                    | Portal que permite la autogestión del cliente para productos de Movilidad.  | AUTOGESTION | Azure             |
| SOCIAL STUDIO             | Herramienta para la gestión de redes sociales para escucha, monitoreo y engagement.   | AUTOGESTION | SALESFORCE        |
| BOT MAX                   | Chat Bot para autoatención de órdenes, trámites, PQRs y soporte primer nivel.   | AUTOGESTION | IBM               |
| DATA SERVICES             | Servicios que permiten realizar las operaciones de lectura, inserción y actualización en las colecciones del modelo de datos (MDM).   | INTEGRACION | Azure             |
| LOGIC SERVICES            | Servicios que permiten realizar integraciones con los sistemas BSS/OSS de ETB y sistemas de terceros, hay integraciones a través de TIBCO y e integraciones directas a los sistemas.  | INTEGRACION | Azure             |
| MDM SERVICIOS             | Servicios de integración de MDM para integraciones con Tibco y sistemas BSS/OSS.  | INTEGRACION | Azure             |
| ORQUESTADOR FIJA          | Solución para la gestión y orquestación de órdenes comerciales, órdenes de servicio y ordenes de activación para los servicios de FTTH y FTTC. El order orchestration ejecuta las ordenes de activación que no requieren visita en el predio del cliente. | INTEGRACION | Azure             |
| ORQUESTADOR MOVILIDAD     | Solución para la interacción y gestión de las ordenes de movilidad y procesos de Collections.   | INTEGRACION | Azure             |
| TIBCO                     | Solución de integración que proporciona los servicios a la solución de SUMA para integración con los sistemas BSS/OSS de ETB y sistemas de terceros.  | INTEGRACION | ON-PREMISE        |
| ASAP                      | Sistema OSS para la activación automática de servicios en las plataformas de Movilidad, voz, internet y televisión.   | OSS         | ON-PREMISE        |
| COLLECTIONS               | Solución para la gestión de cartera, acciones de cobranza, suspensiones, reconexiones y retiros por pago para las líneas de productos LTE, FTTH, FTTC y Cobre.  | OSS         | Azure             |
| CONFIGURADOR DE SERVICIOS | Sistema OSS para la gestión de inventarios de recursos de cobre utilizados en el aprovisionamiento de tecnología FTTC. Adicionalmente para realizar los retiros de Cobre por cambio de tecnología hacia FTTX.   | OSS         | ON-PREMISE        |

| Sistema               | Descripción   | Grupo       | Nube / On-premise |
|-----------------------|---|-------------|-------------------|
| OFSC                  | Sistema OSS para el agendamiento, gestión de cupos, asignación (enrutamiento) y gestión de fuerza de trabajo (cuadrillas) para los procesos de aprovisionamiento de FTTx y Cobre. Adicionalmente OFSC gestiona la asignación y consumo de materiales serializados y no serializados asignados al instalador a través de la integración con el módulo de materiales de SAP.              | OSS         | ORACLE            |
| INVENTARIOS MOVILIDAD | Gestión de inventario, información y estados para los recursos de Numeración (MSISDN) y Simcards en ventas y trámites de LTE.   | OSS         | Azure             |
| IUM                   | Solución para la mediación de CDRs.   | OSS         | OM-PREMISE        |
| METASOLV              | Sistema OSS para la gestión de inventarios de recursos lógicos y físicos de los servicios de las tecnologías de FTTH y FTTC, para esta gestión expone servicios de disponibilidad, reserva, liberación y ocupación de recursos.   | OSS         | Azure             |
| PORTAL INSTALACION    | Portal para la gestión y ejecución de órdenes de activación de altas y tramites de servicios de FTTH y FTTC en el predio del cliente. El portal construye un wizard a partir de la orden de activación generada por el Order Orchestration. Los principales pasos del proceso de instalación son la validación de equipos, validación y activación de acceso y activación de servicios. | OSS         | Azure             |
| REMEDY                | Sistema OSS para la gestión de problemas técnicos de segundo nivel escalados desde el Sistema de PQRs.  | OSS         | ON-PREMISE        |
| SMALLWORLD            | Sistema OSS de información geográfico, almacena las direcciones, coberturas y factibilidad para las tecnologías de FTTH, FTTC y Cobre. Expone los servicios de cobertura dada una dirección.  | OSS         | ON-PREMISE        |
| VMR                   | Sistema para la integración con el administrador de las bases de datos positivas y negativas de Movilidad.  | OSS         | ON-PREMISE        |
| KACTUS                | Sistema ESS para nómina, es consultado por el portal de movilidad para la asignación de las promociones de empleados.   | ESS         | ON-PREMISE        |
| SAP ERP               | ERP.  | ESS         | ON-PREMISE        |
| SAP MM                | Sistemas ESS para la gestión y asignación de materiales a los técnicos que realizan la activación de servicios en el predio del cliente.  | ESS         | ON-PREMISE        |
| ROC                   | Solución para la gestión de fraude y aseguramiento de ingresos.   | ESS         | ON-PREMISE        |
| LDAP                  | Directorio (repositorio central) para la autenticación de usuarios de red en las aplicaciones BSS/OSS y SUMA.   | PLATAFORMAS | ON-PREMISE        |

| Sistema                 | Descripción   | Grupo       | Nube / On-premise |
|-------------------------|---|-------------|-------------------|
| PLATAFORMAS DE SERVICIO | Plataformas en las cuales se realiza la activación de los servicios de Movilidad, Voz, Internet e IPTV.   | PLATAFORMAS | ON-PREMISE        |
| CORTE INGLES            | Sistema para la administración las listas blancas, listas negras y proceso de portabilidad para la línea de productos de movilidad.   | TERCEROS    | TERCERO           |
| LISIM                   | Sistema de terceros para validar el número de identificación del cliente, scoring y validación de identidad a través de las preguntas propuestas por confronta.   | TERCEROS    | TERCERO           |
| OPERADOR LOGISTICO      | Solución para gestionar la distribución de equipos y SIMCARDS entre bodegas y puntos de venta y la entrega de equipos y SIMCARDS a los clientes que adquieren productos por los canales de Centro De Atención Telefónica y Portal de autogestión. | TERCEROS    | TERCERO           |
| SIC                     | Sistema de la Superintendencia de Industria y Comercio al cual ETB reporta los recursos de apelación interpuestos por los clientes que en primera instancia ETB negó la PQR.  | TERCEROS    | TERCERO           |

Tabla 2. Aplicaciones Modelo Conceptual de Arquitectura

### 3.5. 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:** Los requisitos habilitantes son aspectos o requisitos de carácter obligatorio que el OFERENTE debe cumplir o acreditar con la presentación de oferta.

**REQUISITO OBLIGATORIOS PARA LA 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 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.

### 3.6. 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.

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 en relación con los requisitos habilitantes y los obligatorios de ejecución, 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.

### 3.7. REQUISITOS HABILITANTES DEL OFERENTE

#### 3.7.1. Restricción para presentación de oferta

ETB informa que no podrá presentar oferta para este proceso un oferente que actualmente tenga suscrito y vigente un contrato con ETB de prestación de servicios de Calidad de Software, Línea Base de Software, así como de Despliegues, Configuración y Diagnóstico de Aplicaciones en Ambientes de Pruebas.

#### 3.7.2. Generales

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE manifieste su entendimiento y cumplimiento frente al objetivo del servicio de desarrollo, el cual está asociado al proceso general de análisis, desarrollo, aseguramiento de calidad, puesta en producción y estabilización de iniciativas solicitadas por ETB en el marco del contrato.

El objetivo principal es la prestación del servicio de Desarrollos tecnológicos (Evolutivos o Proyectos) y Tareas ad hoc sobre las nubes de Salesforce (Industries, Sales and Services, Digital Engagementy, Mulesoft).

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE manifieste su entendimiento y cumplimiento de las actividades, según la información que ETB dispone en cuanto al proceso de gestión, ciclo de vida del software y calidad para los desarrollos (evolutivos y proyectos), el cual se detalla en este documento (ver apartado **MODELO OPERATIVO**); este documento hace parte integral de este proceso y deberá ser estudiado por el OFERENTE antes de presentar su oferta, todos deberán realizarse de una forma completamente alineada con el ciclo de vida del software que establezca ETB.

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE acepte que las aplicaciones no son estáticas, si no que evolucionan de forma paralela con las necesidades del negocio. Es por esto, que durante la prestación del servicio las aplicaciones que forman parte de la plataforma pueden cambiar en actualización de versionamiento, eliminación o adición de aplicaciones que tenga la misma

misión funcional de las actuales. ETB se reserva el derecho a realizar estos cambios, debiendo el contratista adaptarse a ellos.

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE detalle claramente en su propuesta, como entregarán estos servicios conforme a las mejores prácticas, y metodologías, tales como ITIL®, COBIT, PMI, SCRUM y marcos de referencia como eTOM, TAM, TOGAF u otras que estime, y además sobre qué soluciones tecnológicas (herramientas estándares de mercado, realizara la operación y gestión del servicio requerido).

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE maneje la información facilitada por ETB para la realización de los trabajos de manera confidencial, debiendo ser devuelta a ETB en el momento de finalización del contrato o, a indicación de esta y deberá informar los mecanismos que tendrá frente a su personal para asegurar el tratamiento de la información reservada.

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE junto a la oferta y con base en su experiencia en servicios similares, presente una estructura de organización idónea para la prestación del servicio según los indicadores de calidad comprometidos.

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE presente dentro de su documentación la metodología a utilizar para realizar la estimación de esfuerzos para la ejecución de los desarrollos.

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE presente dentro de su oferta una herramienta de estimación que permita identificar el porcentaje de disminución de la cantidad de jornadas de cada proyecto o desarrollo aplicando IA en el ciclo de vida del desarrollo, mínima del 15% en la cantidad de jornadas a ejecutar o la prevista en el plan en caso de ser mayor a este porcentaje, esto como resultado de la incorporación de herramientas de IA descrita en el numeral 3.8.5 Modelo Operativo.

**ETB REQUIERE** que el OFERENTE presente un ejemplo de un caso de uso en el que se identifique en el ciclo de vida de desarrollo una estimación con el uso de IA y sin el uso de IA, en el que se puedan establecer los ahorros de disminución de la cantidad de jornadas de cada proyecto, desarrollo o tarea adhoc.

### 3.7.3. Experiencia del Oferente

El OFERENTE deberá adjuntar mínimo una (1) y máximo tres (3) certificaciones de experiencia en contratos cuyo objeto y alcance se relacione con el objeto de este proceso de contratación, celebrados con entidades públicas, mixtas o privadas (entre otras) desde 2019 y hasta la fecha de entrega de ofertas establecida en el cronograma del proceso, cuya sumatoria sea igual o superior a cinco mil millones de pesos (\$5.000.000.000). En caso de ser inferior a esta suma, la oferta será descartada.

Con la presentación de la oferta, el oferente deberá acreditar experiencia mínima de cinco (5) años, en la prestación de los servicios de desarrollo en Salesforce, Digital Engagement y Mulesoft. La certificación deberá estar en el rango del 1 de enero de 2019 y la fecha de presentación de la oferta. El oferente podrá presentar entre una (1) certificación y máximo diez (10) certificaciones.

Requisitos de cada certificación:

La certificación debe ser expedida por el cliente a quien el oferente la haya prestado los servicios, ser firmada por la persona responsable de la entidad que emite la certificación. Así mismo, debe contener los datos de contacto.

- a) Relacionar el objeto del contrato.
- b) Relacionar el valor del contrato.
- c) relacionar la fecha de suscripción el contrato
- d) Tiempo de ejecución del contrato

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 puede ser aportado por cualquiera de 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 deben relacionar los requisitos y el o los números de los contratos con el fin de verificar al interior de ETB el requisito de experiencia solicitado.

Nota 4 para las certificaciones emitidas en moneda extranjera, ETB realizará la conversión a pesos colombianos utilizando la Tasa Representativa del Mercado publicada por el Banco de la República de Colombia, en la fecha de suscripción del contrato o de la prestación de servicios conforme a las fechas que obren en cada certificación. Además, deben ser presentadas en idioma original, debidamente legalizadas y traducidas al castellano, tal como se regula en capítulo jurídico.

Nota 5: 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 6: no se tendrán en cuenta experiencias anónimas, así el OFERENTE alegue razones de confidencialidad.

Nota 7. No se tendrán en cuenta auto certificaciones.

#### 3.7.4. Otras Certificaciones

**ETB REQUIERE** que el Oferente acredite su certificación como Partner de Salesforce y la mantenga durante toda la vigencia del contrato, no aplica en caso de que sea el propio fabricante.

### 3.8. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LA EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

### 3.8.1. Experiencia del Personal del Contratista

**ETB REQUIERE** que el contratista acredite la experiencia del equipo con el cual va a prestar el servicio de desarrollo tecnológico para las siguientes actividades: Servicio de Desarrollos tecnológicos (Evolutivos o Proyectos) de las Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros); Tareas ad hoc de las Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros); Servicio de Desarrollos tecnológicos (Evolutivos o Proyectos) Digital Engagement; Tareas ad hoc Digital Engagement; Servicio de Desarrollos tecnológicos (Evolutivos o Proyectos) Mulesoft y Tareas ad hoc para Mulesoft..

**ETB REQUIERE** que, durante la vigencia de la prestación de los servicios, el contratista garantice que la calidad del servicio no se verá impactada por cambios en el personal que presta el servicio objeto de este contrato.

**ETB REQUIERE** que se garantice como mínimo la siguiente experiencia por parte del personal del contratista asociado al equipo de desarrollo y servicio tarea adhoc. Esta experiencia se debe acreditar dentro de las 3 semanas posteriores a la orden de inicio del contrato.

- **1 Director y/o Gerente de servicio:** Ingeniero de sistemas o afines con experiencia mínima de cinco (5) años en el gerenciamiento de procesos de fábricas de desarrollo software.
- **1 Arquitecto:** Consultor con experiencia en el diseño de soluciones en las Nubes de Salesforce, Digital Engagement y Mulesoft (integraciones altamente eficientes) optimizando conectividad en sistemas y garantizando flujos de datos seguros y eficientes.
- **Desarrollador Senior:** Desarrollador con mínimo 5 años de experiencia o 3 años de experiencia más certificación en las tecnologías de la clasificación a la cual le presta servicios (Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros), Digital Engagement y Mulesoft).
- **Desarrollador Medium:** Desarrollador con mínimo 3 años de experiencia relacionada a las tecnologías de la clasificación a la cual le presta servicios (Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros), Digital Engagement y Mulesoft).
- **Desarrollador Junior:** Desarrollador con mínimo 1 año de experiencia relacionada a las tecnologías de la clasificación a la cual le presta servicios (Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros), Digital Engagement y Mulesoft).

**ETB REQUIERE** que el contratista garantice como mínimo la siguiente distribución porcentual para el equipo de desarrollo que no se encuentre enmarcado en la modalidad de tareas ad hoc:



- 1 director de servicio
- 1 arquitecto y/o líder técnico
- 30% desarrolladores Senior
- 40% desarrolladores Medium
- 30% desarrolladores Junior

**ETB REQUIERE** que el contratista acredite la experiencia de su personal de trabajo durante la ejecución del contrato con el fin de soportar la efectividad del servicio.

**ETB REQUIERE** que el contratista garantice la calidad del servicio en caso de fallas o inconvenientes, efectuando los cambios que sean necesarios para tal fin sin afectaciones a la operación y/o entregas correspondientes.

**ETB REQUIERE** que el contratista tenga la capacidad que poder incrementar o disminuir las capacidades del equipo de trabajo acorde con las necesidades de la demanda de desarrollos de ETB.

**ETB REQUIERE** que el contratista preste el servicio con un Director y/o Gerente del Servicio que será el canal de comunicación entre ETB y personal del contratista, que acredite una experiencia de cinco (5) años en el gerenciamiento de procesos de fábricas de desarrollo. ETB REQUIERE que el contratista garantice que si el servicio contratado se ve afectado y se requiere que sea reemplazado acreditando a la experiencia solicitada por ETB para no afectar la calidad en la prestación del servicio. En todo caso, el contratista deberá tener en cuenta que el cambio de personal del contratista no es responsabilidad de ETB y por tanto el proveedor bajo su autonomía e independencia podrá reubicarlo en otras operaciones diferentes a las de ETB. En todo caso, el contratista debe garantizar la prestación del servicio con altos estándares de calidad.

### 3.8.2. Objetivos del servicio

- Evolucionar la plataforma convergente y mantenerla alineada con las necesidades del negocio de ETB a través del diseño y desarrollo de mantenimientos evolutivos y/o proyectos.
- Atender las peticiones destinadas al Desarrollo funcional de nuevos requerimientos para ser implementados sobre la plataforma Salesforce, incluyendo entre otros las nubes Sales and Service Cloud, Einstein Bots, EPC (Industries) CPQ, ESM, Digital Engagement y Mulesoft sin que estos representen una limitante en los productos a evolucionar, así como la realización de tareas ad hoc relacionadas con el alcance del servicio, que serán solicitadas y realizadas bajo demanda.
- Cumplimiento de la planeación de los desarrollos entregando dentro de los tiempos acordados, garantizando los niveles de calidad para eliminar la probabilidad de afectación de las operaciones productivas soportadas en las aplicaciones objeto de la presente invitación.
- Eficiencia en el ciclo de desarrollo buscando la optimización del proceso para mejorar la oportunidad de las entregas al negocio.

### 3.8.3. Actividades Contempladas

**ETB REQUIERE** que el contratista preste un servicio integral que incluya todas las etapas del ciclo de vida del mantenimiento desde la identificación de la necesidad hasta la puesta en producción, verificación post-implementación y estabilización del respectivo mantenimiento. (En lo sucesivo, y salvo que se detalle diferente, entendemos actividades de mantenimiento tanto las de evolutivos y/o proyectos).

Por tanto, son responsabilidad del contratista todas las actividades necesarias para cumplir con solicitado en respectivo mantenimiento. Dependiendo de la naturaleza de este, la responsabilidad del contratista puede incluir entre otras las siguientes actividades:

- Realizar los análisis de viabilidad de los desarrollos que ETB solicite.
- Preparación de la propuesta de servicios de desarrollos.
- Gestión del evolutivos, correctivos y/o proyectos, incluyendo el esfuerzo de coordinación con los procesos de gestión de TI en ETB.
- Colaboración en la revisión de completitud de requerimientos, análisis de impacto y su estimación y planificación dentro de los diferentes canales de desarrollo.
- Especificación y diseños detallados.
- Nuevos desarrollos, modificaciones al código fuente, implementación de nueva funcionalidad o módulos de las aplicaciones del alcance, parametrizaciones, configuraciones de todo tipo requeridas sobre las aplicaciones y sus interfaces o lo que se requiera en el futuro.
- Actualización de procedimientos de usuario en caso de impacto por evolutivos y/o proyectos.
- Pruebas unitarias, y de integración de las sobre las nubes de Salesforce (Industries, Sales and Services, Digital Engagement entre otros) y Mulesoft, y coordinación con los responsables de otros bloques de cara a disponer de datos y/o “mock-ups” (simuladores) para poder realizar unas pruebas de pre-integración extremo a extremo de cara a aumentar la calidad del producto entregado. Para esta actividad, el CONTRATISTA deberá realizar la generación/elaboración de casos de pruebas para pruebas unitarias y de integración. Incluyendo casos de prueba funcionales, no funcionales, seguridad, integridad, disponibilidad, regresión y otros que apliquen.
- Soporte a las pruebas de calidad (QA o UAT) y preproducción. Resolución diligente de los defectos encontrados en dichas pruebas.
- Migración y/o carga inicial de datos (facilitados por ETB).
- Generación de medidas de control y monitoreo de la nueva función.
- Entrenamiento técnico y funcional.
- Creación y/o actualización de documentación.
- Soporte a la puesta en producción.
- Soporte en la revisión post-implementación.
- Estabilización del mantenimiento en producción.

El contratista será responsable por los ambientes de desarrollo que ETB entrega y de las pruebas de pre-integración que correspondan a cada una de las aplicaciones, y sobre este ambiente realizará las actividades relacionadas con la prestación de los servicios. Esto implica asumir las responsabilidades de soporte de la aplicación y operación sobre estos ambientes.

### 3.8.3.1 Tareas ad hoc Nubes Salesforce (Industries y Sales and Services y otros)

ETB REQUIERE que el contratista preste los servicios para el desarrollo de las necesidades de realización de tareas ad hoc con el alcance del servicio, que serán solicitadas y realizadas bajo demanda.

El contratista debe prestar los servicios como por ejemplo para:

- Levantamiento de Definiciones
- Configuración de Ambientes
- Apoyos de Pruebas QA o UAT
- Apoyos en los Pasos a Producción
- Apoyos en Capacitaciones
- Elaboración de documentos técnicos
- Certificaciones sobre las herramientas que hacen parte del presente documento
- Actualizaciones de las versiones de las herramientas, aplicaciones y nubes de Salesforce.
- Prestación de servicios con recursos especializados bajo metodologías de desarrollo ágil SCRUM tales como: Scrum Máster, Product Owner, Scrum Coach, Equipo Scrum (tester, gestores de requerimientos, arquitectos).

El contratista debe registrar esta solicitud en la herramienta designada por ETB para este fin. En esta solicitud se especificarán con el mayor nivel de detalle posible las características y necesidades de la tarea a realizar.

A partir de la información disponible en la solicitud, el contratista deberá realizar una valoración del esfuerzo requerido para la realización de los trabajos solicitados, el plazo máximo para la ejecución de las tareas estará dado por su complejidad así:

| Complejidad | Plazo estimado |
|-------------|----------------|
| Baja        | 1 – 5 jornadas |
| Media       | 6 – 9 jornadas |
| Alta        | 10 jornadas    |

De esta forma, el contratista dará respuesta a la solicitud, con una propuesta para la realización de los trabajos donde se especificará el esfuerzo, medidos en jornadas, necesario para su realización y la fecha de finalización de estos. Dependiendo de la envergadura de los trabajos ETB puede solicitar un mayor grado de detalle en la propuesta, pidiendo que se incluya el detalle de las tareas, una planificación detallada, hitos de ejecución, o cualquier otro concepto que considere necesario.

Cada tipo de tarea Ad Hoc deberá tener contemplados criterios de calidad, completitud y entrega en tiempos acordados, sobre los cuales se medirán los ANS.

Una vez recibida la propuesta, ETB estudiará la conveniencia de la ejecución de los trabajos en función de sus necesidades, y de la información proporcionada por el contratista. En el caso de aceptar la propuesta presentada, se lo comunicará al contratista para que pueda comenzar con la ejecución de los trabajos.

Una vez finalizadas las tareas que forman parte del servicio, ETB validará que éstas han sido realizadas correctamente y con el nivel de calidad adecuado. En el caso que la validación sea satisfactoria, ETB dará aceptación formal a la solicitud, dando la misma por cerrada en la herramienta correspondiente.

### 3.8.3.2 Tareas ad hoc Digital Engagement

ETB REQUIERE que el contratista preste los servicios para el desarrollo de las necesidades de realización de tareas ad hoc con el alcance del servicio, que serán solicitadas y realizadas bajo demanda.

El contratista debe prestar los servicios como por ejemplo para:

- Levantamiento de Definiciones
- Comunicación y gestión con Meta como broker
- Configuración de Ambientes digital
- Configuración y proceso de migración o nuevas líneas con Meta
- Apoyos de Pruebas QA o UAT
- Apoyos en los Pasos a Producción
- Capacitaciones y entrenamientos
- Elaboración de documentos técnicos
- Certificaciones sobre las herramientas que hacen parte del presente documento
- Actualizaciones de las versiones de las herramientas, aplicaciones de digital y meta (se deben de realizar pruebas de concepto para habilitar al negocio posibilidades de nuevas funcionalidades con las actualizaciones de las herramientas)
- Prestación de servicios con recursos especializados bajo metodologías de desarrollo ágil SCRUM tales como: Scrum Máster, Product Owner, Scrum Coach, Equipo Scrum (tester, gestores de requerimientos, arquitectos).

El contratista registrará esta solicitud en la herramienta designada por ETB para este fin. En esta solicitud se especificarán con el mayor nivel de detalle posible las características y necesidades de la tarea a realizar.

A partir de la información disponible en la solicitud, el contratista deberá realizar una valoración del esfuerzo requerido para la realización de los trabajos solicitados, el plazo máximo para la ejecución de las tareas estará dado por su complejidad así:

| Complejidad | Plazo estimado |
|-------------|----------------|
| Baja        | 1 – 5 jornadas |
| Media       | 6 – 9 jornadas |
| Alta        | 10 jornadas    |

De esta forma, el contratista dará respuesta a la solicitud, con una propuesta para la realización de los trabajos donde se especificará el esfuerzo, medidos en jornadas, necesario para su realización y la fecha de finalización de estos. Dependiendo de la envergadura de los trabajos ETB puede solicitar un mayor grado de detalle en la propuesta, pidiendo que se incluya el detalle de las tareas, una planificación detallada, hitos de ejecución, o cualquier otro concepto que considere necesario.

Cada tipo de tarea Ad Hoc deberá tener contemplados criterios de calidad, completitud y entrega en tiempos acordados, sobre los cuales se medirán los ANS.

Una vez recibida la propuesta, ETB estudiará la conveniencia de la ejecución de los trabajos en función de sus necesidades, y de la información proporcionada por el contratista. En el caso de aceptar la propuesta presentada, se lo comunicará al contratista para que pueda comenzar con la ejecución de los trabajos.

Una vez finalizadas las tareas que forman parte del servicio, ETB validará que éstas han sido realizadas correctamente y con el nivel de calidad adecuado. En el caso que la validación sea satisfactoria, ETB dará aceptación formal a la solicitud, dando la misma por cerrada en la herramienta correspondiente.

### 3.8.3.3 Tareas ad hoc Mulesoft

ETB REQUIERE que el contratista preste los servicios para el desarrollo de las necesidades de realización de tareas ad hoc con el alcance del servicio, que serán solicitadas y realizadas bajo demanda.

El contratista debe prestar los servicios como por ejemplo para:

- Levantamiento de Definiciones
- Configuración de Ambientes
- Apoyos de Pruebas QA o UAT
- Apoyos en los Pasos a Producción
- Capacitaciones y entrenamientos en despliegues y solución de errores de APIs a quien ETB considere
- Elaboración de documentos técnicos
- Certificaciones sobre las herramientas que hacen parte del presente documento
- Actualizaciones de las versiones de las herramientas, aplicaciones y nubes de Mulesoft.
- Prestación de servicios con recursos especializados bajo metodologías de desarrollo ágil SCRUM tales como: Scrum Máster, Product Owner, Scrum Coach, Equipo Scrum (tester, gestores de requerimientos, arquitectos, despliegue continuo).

El contratista registrará esta solicitud en la herramienta designada por ETB para este fin. En esta solicitud se especificarán con el mayor nivel de detalle posible las características y necesidades de la tarea a realizar.

A partir de la información disponible en la solicitud, el contratista deberá realizar una valoración del esfuerzo requerido para la realización de los trabajos solicitados, el plazo máximo para la ejecución de las tareas estará dado por su complejidad así:

| Complejidad | Plazo estimado |
|-------------|----------------|
| Baja        | 1 – 5 jornadas |
| Media       | 6 – 9 jornadas |
| Alta        | 10 jornadas    |

De esta forma, el contratista dará respuesta a la solicitud, con una propuesta para la realización de los trabajos donde se especificará el esfuerzo, medidos en jornadas, necesario para su

realización y la fecha de finalización de estos. Dependiendo de la envergadura de los trabajos ETB puede solicitar un mayor grado de detalle en la propuesta, pidiendo que se incluya el detalle de las tareas, una planificación detallada, hitos de ejecución, o cualquier otro concepto que considere necesario.

Cada tipo de tarea Ad Hoc deberá tener contemplados criterios de calidad, completitud y entrega en tiempos acordados, sobre los cuales se medirán los ANS.

Una vez recibida la propuesta, ETB estudiará la conveniencia de la ejecución de los trabajos en función de sus necesidades, y de la información proporcionada por el contratista. En el caso de aceptar la propuesta presentada, se lo comunicará al contratista para que pueda comenzar con la ejecución de los trabajos.

Una vez finalizadas las tareas que forman parte del servicio, ETB validará que éstas han sido realizadas correctamente y con el nivel de calidad adecuado. En el caso que la validación sea satisfactoria, ETB dará aceptación formal a la solicitud, dando la misma por cerrada en la herramienta correspondiente.

### 3.8.4. Modelo de relación del servicio

En los siguientes apartados se describen todos los aspectos relevantes que el CONTRATISTA deberá aceptar y cumplir para la correcta prestación de los servicios solicitados. Se han considerado los diferentes ámbitos y enfoques necesarios para asegurar la ejecución del servicio de forma exitosa, de manera que se alcancen los objetivos del servicio, con el nivel de calidad acordado y unos riesgos controlados.

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA contemple y tenga en cuenta, el Modelo de Gestión (gestión de servicios, gestión de la relación, gestión de contrato, gestión del ANS, aseguramiento y mejora de la calidad y gestión del conocimiento) que se describe en estas Especificaciones Técnicas a la hora de establecer y detallar su oferta, incluyendo en su modelo organizativo la participación del personal de ETB en el mismo.

### 3.8.5. Modelo Operativo

A través de este apartado ETB describe en detalle la forma en la que deberán ser ejecutados los trabajos objeto del servicio. Para esto se presentan los procesos y tareas operativas del mismo y se describen los entregables asociados, de forma que quede establecida la manera en la que interactuarán ETB y el CONTRATISTA para la ejecución de los trabajos contratados.

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA preste los servicios de desarrollo y servicios tareas adhoc para los sistemas indicados en el apartado **ALCANCE**.

la misión principal del servicio que es atender las peticiones destinadas al Desarrollo funcional de nuevos requerimientos para ser implementados sobre la plataforma Salesforce, incluyendo entre otros las nubes Sales and Service Cloud, Einstein Bots, EPC (Industries) CPQ, ESM, Digital Engagement y Mulesoft sin que estos representen una limitante en los productos a evolucionar, así como la realización de tareas ad hoc relacionadas con el alcance del servicio, que serán solicitadas y realizadas bajo demanda.

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA gestione el servicio de desarrollo de software utilizando la herramienta que disponga ETB para el registro, seguimiento, reporte, control y cierre del mantenimiento, acogiendo los procesos definidos por ETB para tal fin. Actualmente, ETB dispone de la herramienta AZURE DEVOPS para gestionar los trabajos de desarrollo y servicios tareas adhoc.

**ETB REQUIERE** que el contratista asuma los costos de licenciamiento que puedan generarse por el uso sobre la herramienta de gestión por parte de su equipo de trabajo. Para el caso de AZURE DEVOPS la licencia mínima requerida es Basic.

Para efectos de la prestación de los servicios, los oferentes deberán considerar los requerimientos establecidos en el Anexo Técnico SALESFORCE.xlsx en su columna F, y contestar en las columnas J y K del Anexo técnico, el cumplimiento y descripción de este según instructivo, el cual debe ser entregado junto con la oferta.

**ETB REQUIERE** que el contratista incluya dentro de su proceso del ciclo de vida de desarrollo de las aplicaciones, herramientas de nuevas tecnologías (IA, ML, entre otras) que faciliten y optimicen la aplicación de buenas prácticas en el proceso y mejoren las características funcionales y no funcionales de las soluciones intervenidas, la evaluación del mejoramiento de este proceso se hará con el equipo técnico de la GST.

**ETB REQUIERE** que el contratista incorpore soluciones de inteligencia artificial (IA) en el proceso de desarrollo de software para mejorar la eficiencia, precisión y calidad del producto final. Esto incluye, pero no se limita a, el uso de algoritmos de aprendizaje automático para la detección de errores, la optimización de código y la personalización de la experiencia del usuario. El contratista deberá presentar durante los primeros 3 meses de la ejecución del contrato un plan detallado que describa cómo se implementarán estas tecnologías de IA, incluyendo las herramientas y plataformas específicas que se utilizarán, así como los beneficios esperados y las métricas de éxito.

La implementación del plan durante la ejecución contractual debe generar reducción mínima del 15% en la cantidad de jornadas a ejecutar o la prevista en el plan en caso de ser mayor a este porcentaje, el seguimiento al cumplimiento del plan se realizará en las reuniones mensuales de presentación del servicio.

**ETB REQUIERE** que el contratista se alinee a los procesos y gestión del ciclo de vida de los desarrollos y tareas Ad hoc, como las siguientes sin que estas sean un limitante:

- Organización de registros
- Elaboración de actas técnicas
- Planificación del servicio y aseguramiento de la calidad en la prestación de este.
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
- Asistir a los comités, reuniones o situaciones que ameriten su presencia por solicitud de ETB.
- Mantener contacto permanente con la problemática diaria del servicio.
- Asegurar que, el diseño de los procesos y procedimientos para la prestación del servicio esté alineado con modelos del mercado, como son: ITIL, SCRUM, DEVOPS, entre otros, y enriquecido y completado con su propia metodología y experiencia.

- Asegurar la integración de los procesos y procedimientos para la prestación del servicio con los procesos de Gestión de TI de ETB.
- Interactuar permanentemente con los responsables de procesos de Gestión de TI de ETB
- Asegurar que, los procesos y procedimientos estén bien documentados y que el trabajo se realice siguiendo los mismos.
- Asegurar que, los informes del servicio se realicen puntualmente y que la información que contienen sea fidedigna y cumpla con la calidad requerida por ETB.
- Identificar oportunidades de mejora en la prestación de todos los servicios objeto de la presente invitación.

Garantizar que todos los servicios cumplan con el proceso de gestión del conocimiento

### 3.8.5.1 Requerimiento Técnicos de Seguridad de la información

**ETB REQUIERE** que el contratista cumpla con las políticas de seguridad de la información dentro del ciclo de vida del desarrollo, las cuales se mencionan a continuación:

- a) ETB requiere que el CONTRATISTA emplee y especifique la información de toda herramienta, lenguaje de programación, plantilla, librería o software en su última versión, estable, segura y recomendada por el fabricante del producto.
- b) ETB requiere que el CONTRATISTA trabaje en entornos previos de desarrollo y pruebas con control de acceso y separado del entorno de producción.
- c) ETB requiere que el CONTRATISTA trabaje con la segregación de roles y privilegios para los usuarios que acceden a los ambientes previos de desarrollo y pruebas.
- d) ETB requiere que el CONTRATISTA aplique y cumpla con la gestión de los cambios del código fuente definidos por ETB, de forma que se pueda registrar, controlar y hacer seguimiento al código de línea base en la rama principal y las ramificaciones de versionamiento (main y branches).
- e) ETB requiere que el CONTRATISTA aplique y cumpla con la gestión del repositorio de código fuente, los procesos de DevOps y el empleo de las herramientas para el CI/CD.
- f) ETB requiere que el CONTRATISTA aplique y cumpla con el proceso de certificación del software para paso a producción en los ambientes previos.
- g) ETB requiere que el CONTRATISTA bajo situaciones excepcionales y con autorización del equipo de desarrollo o el administrador, puede hacer el monitoreo, toma de eventos, registro y trazabilidad (MELT) en producción con el fin de estabilizar el software.
- h) ETB requiere que el CONTRATISTA realice las tareas de desarrollo con datos e información que no son productivos y no comprometen la Confidencialidad, Integralidad y Disponibilidad de la información. Siendo estos datos e información representativos para probar y certificar los cambios en el software en ambientes previos de desarrollo y pruebas, de forma tal, que las capacidades funcionales y no funcionales presentan un correcto comportamiento en el ambiente productivo.
- i) ETB requiere que el CONTRATISTA aplique técnicas, métodos y procesos para el manejo de datos e información con ofuscación, enmascaramiento, cifrado o tokenización, en caso de que, para condiciones excepcionales se requieran parte de los datos e información productiva en los ambientes previos de desarrollo y pruebas.



- j) ETB requiere que el CONTRATISTA aplique el borrado seguro de datos e información confidencial que corresponda, en los ambientes previos de desarrollo y pruebas luego de terminar los ciclos de certificación del software para paso a producción.
- k) ETB requiere que el CONTRATISTA aplique prácticas de codificación segura para los lenguajes utilizados, que se hagan análisis de código estático sobre la línea base de código y se disminuya la deuda técnica existente.
- l) ETB requiere que el CONTRATISTA emplee herramientas de desarrollo como entornos de desarrollo integrado (IDE), las cuales deben mantener en versiones actualizadas para su uso y gestión del código fuente.
- m) ETB requiere que el CONTRATISTA con el equipo de desarrolladores acceda al código fuente a través de los IDEs y herramientas de desarrollo aprobadas entre las partes.
- n) ETB requiere que el CONTRATISTA con el equipo de desarrolladores cumpla con los requisitos o acuerdos de licencia, derechos de autor y propiedad intelectual, términos y condiciones del software, para código, librerías, herramientas y software como producto final. Así mismo, se recomienda definir que todo software y sus componentes, producto de un proyecto de desarrollo y en producción sea de propiedad de ETB.
- o) ETB requiere que el CONTRATISTA documente el código fuente de manera práctica, indicando fecha, cambio, autor, tipo de cambio e información relevante acordado con la parte técnica de ETB.
- p) ETB requiere que el CONTRATISTA adopte el proceso, herramientas y repositorio para la gestión de la librería del código fuente en ETB. Esto incluye el acceso basado en Roles, los registros de acceso y cambios.
- q) ETB requiere que el CONTRATISTA aplique técnicas, métodos y herramientas para que los secretos e información confidencial no queden almacenados en el código fuente o en los archivos de configuración del software o en la base de datos o en archivos de uso del software en los ambientes previos y productivos. Esto incluye usuarios, contraseñas, certificados, llaves de seguridad entre otros.
- r) ETB requiere que el CONTRATISTA aplique técnicas, métodos y herramientas para que la información sensible y confidencial tenga algoritmos de cifrados seguros, actualizados y de industria, tanto para la información en reposo, tránsito y procesamiento.
- s) ETB requiere que el CONTRATISTA genere el software con capacidades para consumir o ser consumido en los diferentes recursos, APIs, sistemas entre otros en entornos de redes IPV4 o IPV6 o ambos.
- t) ETB requiere que el CONTRATISTA genere el software con capacidades para operar sobre protocolos seguros como HTTPS, FTPS, JWT, TLS 1.2 entre otros.
- u) ETB requiere que el CONTRATISTA emplee interfaces confiables para el consumo de los recursos del software y sistema. Los programas de nivel de aplicación deben llamar solo a otros programas de capa de aplicación, middleware o API explícitas a los recursos del sistema. Las aplicaciones no deben usar API destinadas a usuarios humanos en lugar de software, ni depender de una herramienta de nivel de sistema (en lugar de una herramienta de nivel de aplicación) para filtrar/modificar la salida.
- v) ETB requiere que el CONTRATISTA utilice alternativas a las contraseñas o secretos como certificados digitales, para integraciones con otros software o sistemas.
- w) ETB requiere que el CONTRATISTA utilice alternativas y los recursos existentes para el manejo de Múltiples Factores de Autenticación.
- x) ETB requiere que el CONTRATISTA emplee donde aplique Banner de información que indique que el acceso al software es exclusivo para usuarios autorizados.

- y) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control de errores de inicio de sesión y sea paramétrico el número de intentos permitidos antes de bloquear al usuario por un tiempo paramétrico determinado.
- z) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control de no informar errores de autenticación al usuario cuando estos se presenten.
- aa) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control que, al acceder el usuario, el software debe mostrar la fecha y hora del último inicio de sesión.
- bb) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control para determinar un tiempo de inactividad del usuario y cierre o bloquee la sesión.
- cc) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control para que las contraseñas de usuario y su longitud en caracteres sea parametrizable con mínimo 12 caracteres, que se solicite el cambio de esta en determinado tiempo y con validación de no reusó.
- dd) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control para que las contraseñas de usuario en bases de datos o en otro componente del software deben ser cifradas.
- ee) ETB requiere que el CONTRATISTA emplee mecanismos de identificación e integridad para la información intercambiada o publicada, como hashing, enmascaramiento o firmas digitales.
- ff) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control para que cuando se determine que el software manipula o proceso información confidencial, su transacción, publicación o modificación debe contar con mecanismos de confidencialidad como cifrado de archivos y medio de envío, de integridad con verificación de redundancia cíclica o hashing, y de no repudio con confirmación de recibos.
- gg) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control para la gestión de Cookies de no almacenar información privada en las cookies y definir un tiempo de vida.
- hh) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control para que los ID de sesión deben ser de una longitud mínima de 32 caracteres. No deben mostrar algún patrón que permita predecir un próximo ID de sesión.
- ii) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control para que el software no debe exponer al usuario mensajes de errores de sistema, las fallas del software se deberán informar al usuario de manera segura y con un mensaje acorde y diseñado por el equipo desarrollador.
- jj) ETB requiere que el CONTRATISTA implemente el control para verificar que el software no tiene las vulnerabilidades WEB y de Aplicaciones Móviles del OWASP Top 10.
- kk) ETB requiere que el CONTRATISTA documente la descripción de cada característica o función del software en desarrollo, y describir cómo se implementa de forma segura.
- ll) ETB requiere que el CONTRATISTA con el equipo desarrollador debe analizar, identificar y corregir funciones, integraciones (API) no seguras, así como realizar revisión manual de código. Cada hallazgo y modificación debe ser documentado.
- mm) ETB requiere que el CONTRATISTA con el equipo desarrollador realice los siguientes análisis de composición o componentes de software (SCA), análisis SAST, con el fin de identificar librerías, código fuente de terceros o abiertos que son parte del software desarrollado. Registrar cada resultado del análisis SAST y acciones de mitigación, hasta alcanzar el nivel de aceptación definido. Documentar el cumplimiento de los umbrales definidos para las vulnerabilidades identificadas, indicando como conclusión si la revisión de seguridad final fue superada, superada con excepciones o se requiere escalar a una instancia superior para postergar el lanzamiento del software.

- nn) ETB requiere que el CONTRATISTA almacene en el repositorio central todos los datos e información relacionados con el software, como código fuente, modelos de riesgos, documentación, plan de respuesta a incidentes, términos de licencia y manuales de administración o desarrollo.

### 3.8.6. Consideraciones Generales

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA trabaje con todos los ambientes que forman parte del ciclo de vida de desarrollo y prueba del software de ETB (ambiente de desarrollo, integración, QA, preproducción y capacitación), a excepción del ambiente de producción en el cual solo el encargado de soporte tendrá acceso.

**ETB REQUIERE** que toda la propiedad intelectual de los desarrollos realizados durante la ejecución del servicio sea transferida a ETB.

**ETB REQUIERE** que los servicios del contrato puedan ser comprobados mediante la medición de los indicadores de nivel de servicio que se establezcan (ver apartado “Acuerdo Niveles de Servicio”).

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA se ciña a las políticas y normas de seguridad informática instauradas por ETB, las cuales se darán a conocer durante la ejecución del contrato

### 3.8.7. Metodología

Para el ciclo de vida de los desarrollos, ETB cuenta con una metodología ágil (SCRUM), la cual se indica a continuación.

Como parte de la transformación que está teniendo ETB, se debe contemplar en el modelo operativo el esquema que permita desarrollar el trabajo bajo la metodología SCRUM. A continuación, se deja un marco de referencia:

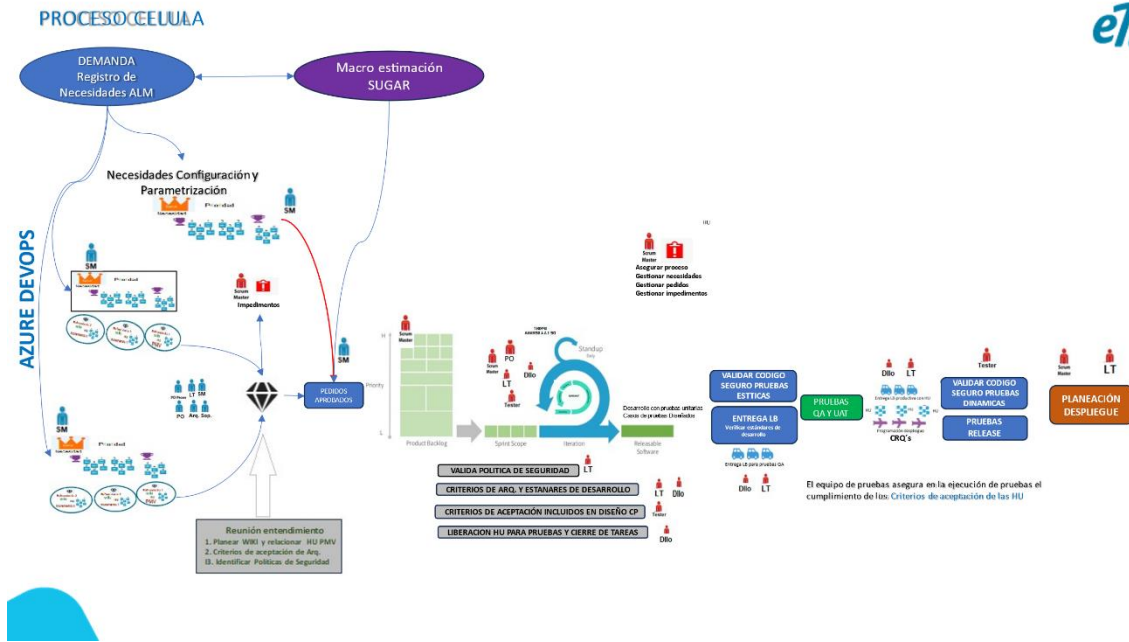


Gráfico 6. Marco de referencia SCRUM

A continuación, se relaciona el proceso de desarrollo para la Gerencia de Soluciones Tecnológicas:

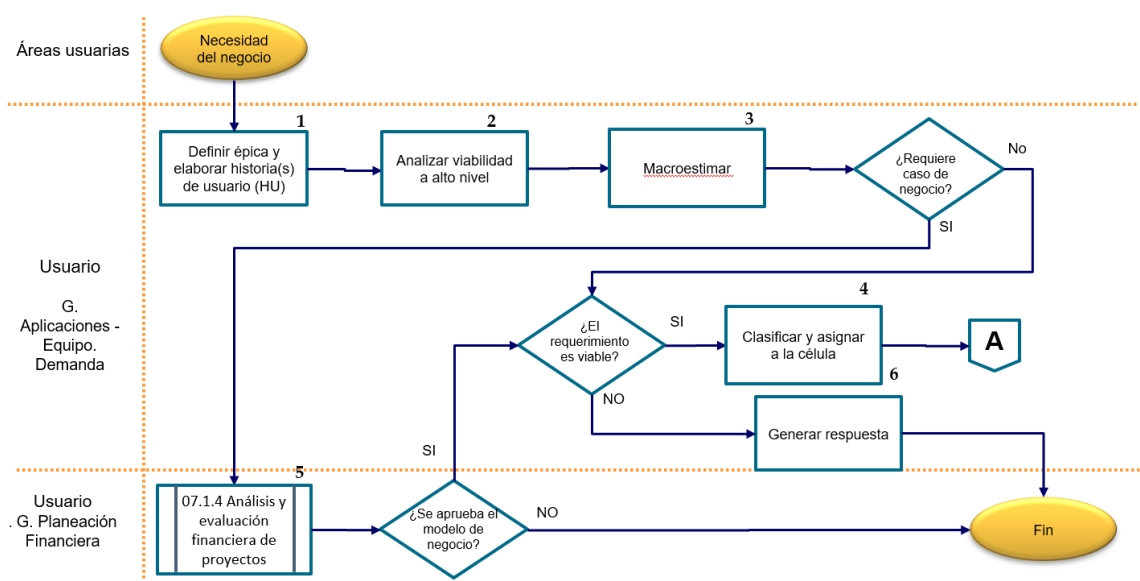


Gráfico 7. Diagrama de proceso 1 (Necesidad del Negocio)

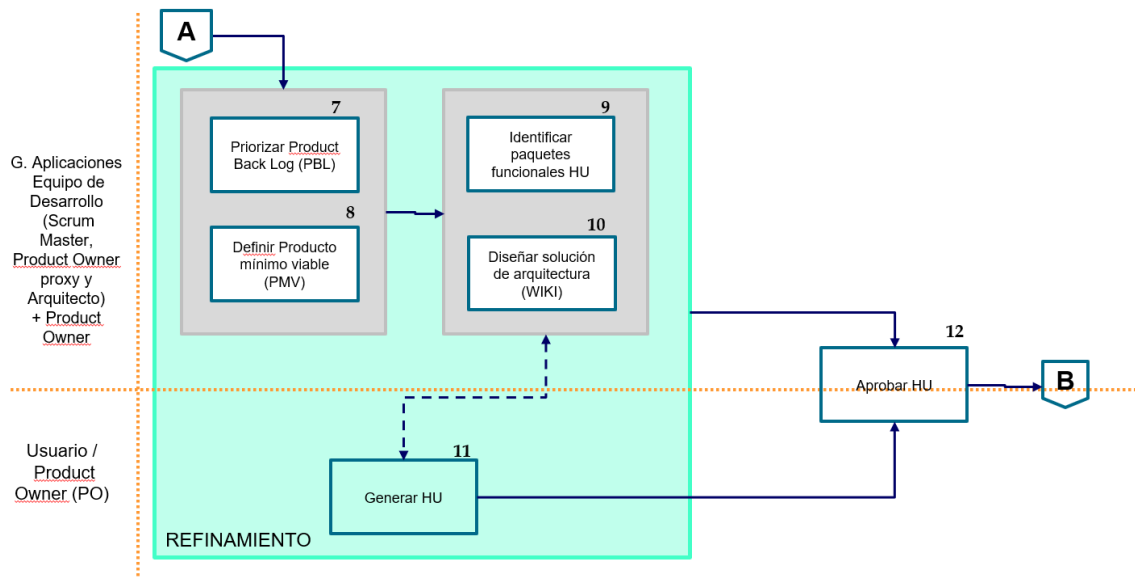


Gráfico 8. Diagrama de proceso 2 (Refinamiento)

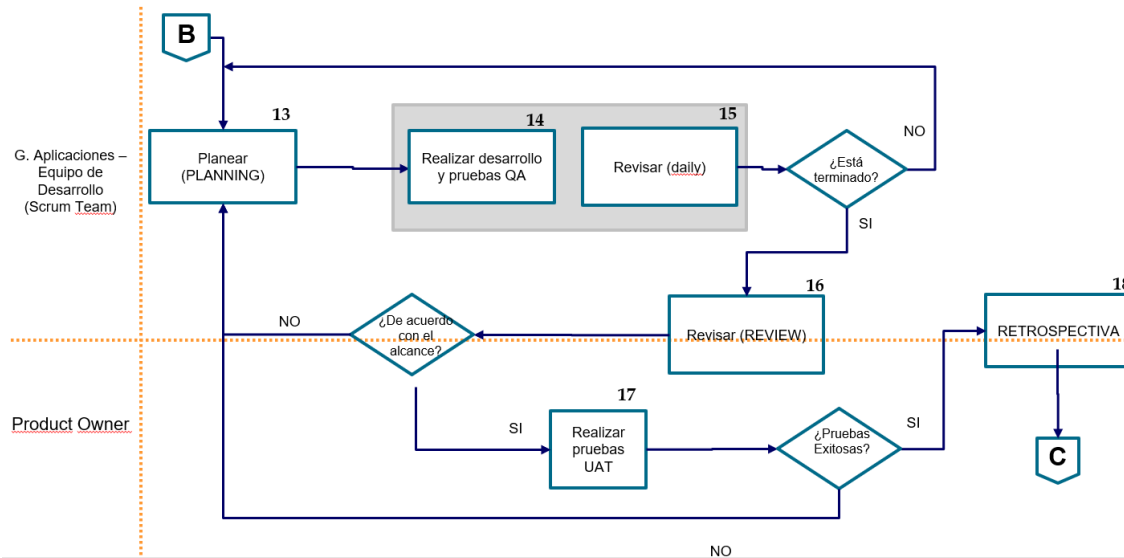


Gráfico 9. Diagrama de proceso 3 (Planeación y Ejecución)

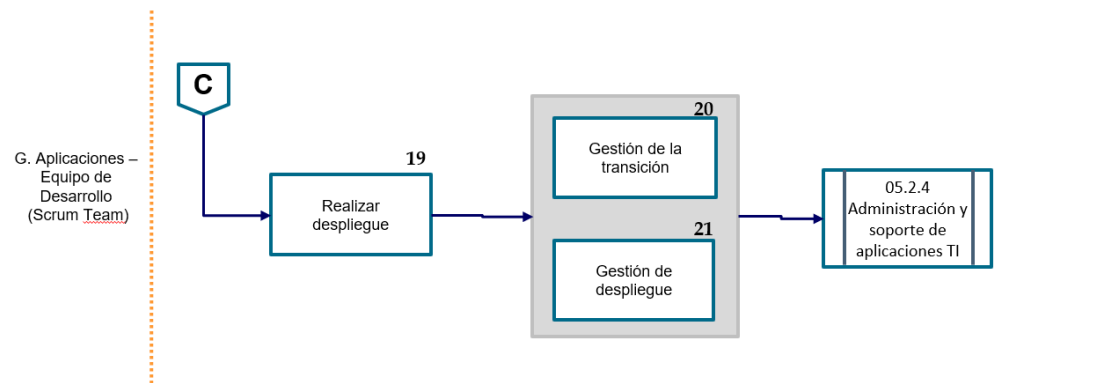


Gráfico 10. Diagrama de proceso 4 (Implementación)

### 3.8.8. Clasificación de los desarrollos

**ETB REQUIERE** que los desarrollos que adelante el contratista se clasifique de la siguiente forma:

- a) **Proyectos.** Incluyen cualquier conjunto de requerimientos o modificación a las aplicaciones que por su complejidad, tamaño o impacto requieren de un tratamiento diferenciado y por tanto las formas de pago y ANS serán diferentes a los de desarrollos evolutivos; la forma de pago y los ANS aplicables será establecidos en el momento de la realización del proyecto. Los proyectos incluirán modificaciones derivadas de un único requerimiento que impacten en más de 100 jornadas de las aplicaciones a cargo.
- b) **Evolutivos.** Incluyen cualquier modificación a las aplicaciones que no se clasifiquen como proyectos. Típicamente, y sin que ello implique una restricción los desarrollos de este tipo originan a partir de una solicitud puntuales de modificación a una funcionalidad existente.

Durante la ejecución del contrato, las solicitudes de desarrollo tendrán por parte del CONTRATISTA la asignación de un número de jornadas dentro de las cuales se deberá tener en cuenta el esfuerzo para análisis y diseño relacionado a cada solicitud.

Administración del desarrollo, pruebas integrales y soporte a pruebas QA (Quality Assurance) y UAT (User Acceptance Testing), teniendo en cuenta los esfuerzos de desarrollo, los demás esfuerzos deberán ser calculados a partir de los siguientes porcentajes:

| Fases Proceso  | Proyecto    | Evolutivo   |
|--|-------------|-------------|
| Alistamiento/Análisis y Diseño, Administración (Entrega LB + Check List), gestión de proyectos | 12%         | 9%          |
| Desarrollo   | 77%         | 82%         |
| Pruebas Integrales   | 9%          | 7%          |
| Entrega (Soporte QA y UAT) y cierre  | 2%          | 2%          |
| <b>Estimación Total (Jornadas)</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

Tabla 3. Distribución de esfuerzos

Cancelación de desarrollos iniciados. Al cancelar un desarrollo que se encuentre en curso (casos excepcionales), se realizará un inventario de las funcionalidades implementadas y los esfuerzos realizados por el CONTRATISTA con la validación del líder técnico de ETB para acordar y facturar el desarrollo iniciado y cancelado de acuerdo con lo ejecutado.

### 3.8.9. Análisis de viabilidad de servicios de desarrollo

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA realice la etapa previa de análisis de viabilidad para desarrollos, con base en sus conocimientos específicos en relación con las aplicaciones incluidas en el alcance. Este análisis de viabilidad es prerequisite para solicitar al contratista la realización de un mantenimiento. Las responsabilidades del contratista en esta etapa previa son:

- Interpretar las necesidades del usuario desde el punto de vista técnico.
- Soportar a ETB en la obtención de una solicitud del usuario coherente y viable desde el punto de vista técnico.

- Identificar y proponer posibles alternativas de solución, sugiriendo en la medida de lo posible soluciones “OUT OF THE BOX” frente a personalizaciones.
- Análisis preliminar del impacto en datos, aplicación, funcionalidad, integración e infraestructura
- Identificar a alto nivel los cambios necesarios en las aplicaciones, impacto en la integración y un primer estimado global de costos, tiempo y alcance de la posible solución
- Estimar a nivel global posibles requerimientos adicionales de infraestructura de TI
- Presentar una recomendación a ETB en relación con la implementación o no del cambio solicitado y la alternativa recomendada
- Preparar la arquitectura global de la solución propuesta

El contratista DEBE considerar que el análisis de viabilidad es el primer paso para una solicitud de mantenimiento. Por tanto, la atención oportuna y con calidad a este tipo de requerimientos es beneficiosa para ambas partes.

La realización del análisis de viabilidad no tendrá costo alguno para ETB.

### **3.8.10. Procedimiento para solicitar servicios de desarrollo**

**ETB REQUIERE** que el servicio inicie con una solicitud de propuesta basada en los precios unitarios pactados en el contrato, la cual especificará el alcance de la solicitud con las necesidades técnicas y funcionales que se requieren satisfacer.

**ETB REQUIERE** que el ciclo del desarrollo inicie con un documento de solicitud de propuesta por parte de ETB, el cual especificará el alcance y objetivos del desarrollo, anexando toda la documentación que ETB tenga disponible en ese momento. Como respuesta a esta solicitud el CONTRATISTA deberá preparar y entregar una propuesta que cumpla lo descrito en el siguiente apartado.

### **3.8.11. Alcance de la propuesta para los servicios de desarrollo de software para ETB**

El CONTRATISTA DEBE presentar la propuesta dentro de los términos de tiempo establecidos en la sección de Acuerdos de Niveles de Servicio y con la calidad y contenido requeridos en la presente invitación.

Si considera que la información suministrada por ETB para la preparación de la propuesta está incompleta o no tiene la calidad requerida, deberá devolver la respectiva solicitud de forma debidamente fundamentada, dentro del plazo establecido en los ANS, indicando la información faltante o requerida, de lo contrario se aplicarán los ANS y descuentos a que haya lugar, en caso de retrasos en la presentación de la propuesta.

Cualquier propuesta de desarrollo que se entregue a ETB sin cumplir con las condiciones de calidad y contenido será devuelta al CONTRATISTA para los ajustes respectivos, sin perjuicio de aplicar los descuentos por incumplimiento de ANS y las sanciones contractuales previstas.

El contenido de esta propuesta será variable dependiendo de la magnitud y complejidad del desarrollo y podrá incluir algunos de los siguientes elementos a criterio del líder de aplicación o director de proyecto por parte de ETB.

El objetivo final es que la propuesta cuente con la suficiente información para que ETB pueda tomar la decisión de solicitar o no el servicio:

- a) Presentar el plan de trabajo y cronograma para la implementación del desarrollo, incluyendo todas las actividades necesarias para la ejecución del desarrollo, de acuerdo con lo indicado en el apartado de Alcance de los servicios.
- b) Propuesta en firme de costos (jornadas), tiempo y alcance, los cuales serán objeto de revisión y acuerdo con ETB antes de autorizar su eventual implementación. El esfuerzo estimado se debe calcular mediante una metodología o herramienta que se establezca de común acuerdo con ETB y debe incluir todas las actividades requeridas para implementar y estabilizar el desarrollo.
- c) El costo del desarrollo se debe calcular a la tarifa de jornada de servicio establecida en el contrato y teniendo en cuenta la cantidad de jornadas justificadas en el cronograma presentado en el punto anterior.
- d) El costo estimado para el desarrollo NO debe incluir ningún costo explícito asociado al período de estabilización de cada mantenimiento. El esfuerzo requerido por el contratista para cumplir con sus obligaciones durante la etapa de estabilización de cada desarrollo NO genera ningún costo adicional para ETB. El contratista debe tener presente que el esfuerzo requerido durante esta etapa de estabilización es inversamente proporcional a la buena calidad del trabajo desarrollado durante la etapa de implementación.
- e) Analizar el impacto sobre las aplicaciones, incluido el análisis de impacto en:
  - a. Arquitectura de datos.
  - b. Arquitectura de la aplicación (tanto a nivel técnico como funcional).
  - c. Arquitectura de Integración con otros sistemas de ETB.
  - d. Arquitectura de la Infraestructura.
- f) Identificar la funcionalidad y requerimientos de usuario final, explícitos e implícitos, que debe cumplir la solución.
- g) Descripción de alto nivel de los desarrollos, configuraciones, parametrizaciones, activación de nueva funcionalidad, etc. requeridos en la aplicación.
- h) Asegurar que la propuesta satisface todos los tipos de requerimientos para evitar que durante la ejecución del desarrollo surjan esfuerzos adicionales no estimados inicialmente y que necesariamente estarán a cargo del contratista, sin costo adicional alguno para ETB:

- a. Requerimientos funcionales



- b. Requerimientos no funcionales
  - c. Usabilidad
  - d. Confiabilidad
  - e. Desempeño
  - f. Soportabilidad
  - g. Restricciones de diseño
- i) Presentar la propuesta técnica cumpliendo con criterios de calidad como:
- a. Correcta
  - b. No ambigua
  - c. Completa
  - d. Consistente
  - e. Verificable
  - f. Modificable
  - g. Trazable
  - h. Entendible
- j) Estimar y proponer a ETB cambios, mejoras o ampliaciones requeridas a nivel de la infraestructura de TI o licenciamiento sobre el cual se soporta la aplicación para cada ambiente (pruebas, desarrollo, producción).
- k) Riesgos y supuestos del servicio de desarrollo.

### 3.8.12. Revisión de servicios de desarrollo y aceptación de inicio

**ETB REQUIERE** revisar la propuesta presentada, en relación con su completitud, consistencia, coherencia y cumplimiento de los requisitos anteriormente enumerados. ETB podrá solicitar al CONTRATISTA revisar y ajustar los aspectos técnicos de su propuesta para cumplir con lo solicitado.

Con base en este documento se buscará un acuerdo final en cuanto al alcance, costo y tiempo del desarrollo. El acuerdo logrado se mantendrá fijo excepto en el caso que ETB realice una solicitud de cambio.

Si el CONTRATISTA por cualquier motivo requiere un mayor esfuerzo respecto al acordado inicialmente para cumplir con lo solicitado, este esfuerzo adicional correrá por su cuenta y ETB no reconocerá suma adicional alguna, sin perjuicio de la aplicación de los respectivos descuentos por incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.

El contratista no podrá iniciar ningún desarrollo o proyecto sin la aceptación de inicio por escrito impartida por el líder de aplicación, SCRUM o director de proyecto por parte de ETB.

### 3.8.13. Control de cambios de servicios de desarrollo

**ETB REQUIERE** que, durante la implementación del servicio de desarrollo, se gestionen eventuales solicitudes de cambios por parte de ETB.

Estos cambios serán oficializados por medio de “controles de cambios” que deben ser aprobados por ETB y por el CONTRATISTA. Estos controles de cambio podrán afectar la capacidad, tiempo y alcance inicialmente acordados, lo cual será objeto de negociación.

Una vez se llegue a un acuerdo respecto al control de cambio, los nuevos costos, tiempo y alcance del desarrollo, se mantendrán nuevamente fijos. En caso de que el CONTRATISTA requiera un mayor esfuerzo al definido para cumplir con lo acordado, el mismo correrá por su cuenta y ETB no reconocerá suma adicional alguna.

Como parte del control de cambios a desarrollos en marcha, el CONTRATISTA deberá:

- a) Gestionar cambios a los requerimientos analizando el impacto de las solicitudes de cambio en cuanto a alcance, tiempos y costos.
- b) Realizar el análisis de viabilidad e impacto en costos, tiempo y alcance de las solicitudes de cambio que surjan durante el proceso de implementación, presentando una recomendación acerca de la aceptación o no del cambio requerido, teniendo en cuenta su importancia, impacto, costo y riesgo.
- c) Realizar los ajustes a las especificaciones iniciales si el cambio es aprobado, llevando el registro detallado de todos los cambios asociados a un determinado requerimiento.
- d) Asumir sin costo adicional para ETB y sin perjuicio de aplicar los respectivos descuentos por Niveles de Servicio, cualquier retrabajo o esfuerzo adicional que requiera el desarrollo por causas atribuibles al contratista ya sea por acción, omisión o mala estimación inicial

### 3.8.14. Implementación del servicio de desarrollo

**ETB REQUIERE** que una vez autorizado el respectivo desarrollo, dentro del costo, tiempo y alcance acordados, el CONTRATISTA siguiendo el plan aprobado, realice todas las actividades necesarias para su implementación.

Estas tareas deberán realizarse bajo el seguimiento del SCRUM, director de proyecto o líder de aplicación asignado por ETB. En este proceso el CONTRATISTA deberá relacionarse permanentemente con los diferentes procesos de Gestión de TI en ETB (Requerimientos, Cambio, Configuración, Entrega, PMO, etc.), con el equipo a cargo del soporte de segundo nivel de las aplicaciones del alcance y con los fabricantes de las herramientas.

El OFERENTE DEBE estar en capacidad de iniciar la ejecución del respectivo desarrollo dentro de los términos estipulados en la sección de Acuerdos de Niveles de Servicio y su incumplimiento está sujeto a la aplicación de los descuentos allí indicados.

El OFERENTE DEBE asumir el servicio de desarrollo en forma integral, desde la identificación de la necesidad hasta su puesta en producción y estabilización, incluyendo entre otras las siguientes responsabilidades:

- a) Gestión del ciclo de vida del desarrollo de software.
- b) Especificar, diseñar, documentar, probar e implementar los desarrollos, cambios de configuración y parametrización requeridos a nivel de la aplicación.

- c) Seguir las directrices y mejores prácticas establecidas por el fabricante de la herramienta.
- d) Realizar el análisis del impacto y diseño de la solución planteada tanto al interior de las aplicaciones del alcance como al exterior de estas, incluyendo el impacto técnico, en infraestructura, procesos y capacitación, coordinando las acciones requeridas con ETB, con el responsable de Soporte de Servicios TI de las aplicaciones del alcance y con los fabricantes de las herramientas.
- e) Planear, diseñar, documentar, ejecutar y evaluar las pruebas del aplicativo en el ambiente de desarrollo. En los casos que impliquen una interacción con otro sistema de ETB se deberá trabajar en forma estrecha y colaborativa con los responsables de estos sistemas, hasta lograr pruebas exitosas. En todos los casos ETB podrá solicitar complementar el conjunto de casos de prueba cuando de forma debidamente fundamentada considere que son incompletos.
- f) Trabajar coordinadamente durante todo el ciclo de vida del desarrollo con los demás procesos de gestión de TI, entre otros: Gestión de Requerimientos, Gestión de Cambio, Gestión de Configuración, Gestión de Entrega y PMO de la Vicepresidencia de Tecnología, con el responsable de Soporte de Servicios TI de las aplicaciones del alcance y con los fabricantes de las herramientas.
- g) Interactuar con el responsable por parte de ETB del proceso de Aseguramiento de Calidad quien coordinará las pruebas de aceptación de la solución y dará el visto bueno para la puesta en producción. Para esto el CONTRATISTA DEBE impartir la capacitación necesaria y el soporte permanente y necesario, al personal de Aseguramiento de Calidad para que pueda realizar las pruebas de aceptación.
- h) Generar la documentación asociada que permita mantener actualizada en ETB la DSL (Definitive Software Library, actualmente implementada en la herramienta Azure DevOps).
- i) Actualizar los fuentes, objetos y documentación en la DSL en los repositorios de entrega de desarrollos.
- j) Ajustar y/o preparar la documentación o instructivos técnicos y de usuario final que se requieran.
- k) Impartir la inducción y capacitación requeridas a los entrenadores cuando la solución implique cambios en los procedimientos de usuario final.
- l) Impartir la capacitación requerida al personal a cargo del soporte y operación de las aplicaciones del alcance.
- m) Actualizar la documentación de soporte y operación de las aplicaciones e informar al contratista de los cambios requeridos.

- n) Preparar el paso a producción de los cambios realizados coordinando las acciones requeridas con los responsables de los procesos de gestión de TI en ETB.
- o) Apoyar el paso a producción de los cambios realizados coordinando las acciones requeridas con los responsables del proceso de Gestión de Entrega y Gestión de Cambio, así como acompañando y verificando las maniobras de paso a producción (estas maniobras se realizan en horarios no hábiles y el soporte respectivo no debe generar costos adicionales para ETB).
- p) Documentar detalladamente los cambios producidos por el desarrollo.
- q) Realizar la verificación Post-Implementación Review (PIR). Se requiere que posteriormente a la puesta en producción y de acuerdo con el ANS respectivo, se verifique la correcta realización del cambio implementado en producción. Esta verificación deberá estar certificada por el líder de la aplicación.
- r) Conducir reuniones técnicas para presentar el avance del proceso de desarrollo, gestión de hallazgos y demás eventos, para informar cualquier desviación del diseño.
- s) Ajuste de los manuales técnicos de soporte, de operación, manuales de usuario ayuda en línea de la aplicación, documentos de diseño, manuales de configuración, reflejando los cambios introducidos, actualizando su versión. Esto para garantizar la actualización y vigencia de los documentos. La información debe ser actualizada en los repositorios que ETB disponga para tal fin y el CONTRATISTA DEBE velar porque se mantenga vigente. Estos manuales deben versionarse y mantenerse en documentos Word o PDF.
- t) Se deberá generar un reporte mensual con todos los desarrollos en curso o finalizados.
- u) Suministro a ETB, o a quien ETB designe, de información técnica detallada relacionada con las características de las aplicaciones, tales como configuración, desarrollos, interfaces, reportes, características de operación, administración e implementación. Así cómo retroalimentar a los grupos de gestión de requerimientos en la resolución de dudas y retroalimentación de los documentos de viabilidad técnica, especificación y diseños.
- v) Para el caso específico de desarrollos correctivos, se deberán analizar y comunicar a ETB sus causas y proponer acciones preventivas que eviten la repetición del incidente.

### 3.8.15. Pruebas

#### 3.8.15.1 Pruebas a cargo del contratista

ETB requiere que el CONTRATISTA diseñe y ejecute las pruebas relacionadas con cada uno de los desarrollos que deba realizar, cumpliendo con las siguientes responsabilidades:

- a) **ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA partiendo de la planeación definida por ETB se responsabilice por la planeación, diseño, documentación, preparación de datos y

ambientes de desarrollo para la ejecución y seguimiento de la totalidad de las pruebas internas de la solución, tanto técnicas como funcionales, a nivel de pruebas unitarias e integrales, con el fin de garantizar que se entrega un producto terminado, a partir del cual se pueda iniciar de manera confiable la etapa de aseguramiento de calidad por parte de ETB.

- b) Documentar la estrategia y los casos de prueba que deban ser realizados para asegurar que la solución se encuentra lista para entrar en producción. ETB podrá revisar el plan de pruebas en los casos que estime necesario y solicitar la inclusión de pruebas adicionales a las planteadas por el CONTRATISTA, en caso de que las considere insuficientes o incompletas.
- c) Preparar los datos y ambientes de desarrollo requeridos para las pruebas.
- d) Llevar a cabo todo el proceso de pruebas siguiendo las políticas y procedimientos que defina ETB y utilizando las herramientas de pruebas que ETB defina, en este momento la documentación de las pruebas realizadas es cargada al sistema Azure DevOps y SharePoint, pero en el futuro podría ser otra. ETB proporcionará al CONTRATISTA lo accesos respectivos e impartirá las charlas necesarias para su utilización.
- e) Corregir los hallazgos identificados y reportados en las pruebas.
- f) Entregar a ETB el informe consolidado de las pruebas ejecutadas, donde se demuestre que la totalidad de pruebas planeadas fueron ejecutadas exitosamente y que no quedan hallazgos pendientes. La aceptación de este informe por parte de ETB es uno de los requisitos indispensables para autorizar la puesta en producción del desarrollo proyecto.
- g) Soportar al proceso de aseguramiento de calidad de ETB en los casos que ETB estime necesario realizar pruebas adicionales de aceptación y verificación de la solución.

### 3.8.15.2 Pruebas Integrales

Las pruebas integrales están establecidas como un proceso previo a la ejecución de las pruebas QA, su objetivo es asegurar la calidad de la solución y su integración correcta con las demás aplicaciones que puedan estar involucradas dentro de la solución. Se debe tener en cuenta que en la fase de QA se espera que no se generen errores bloqueantes y para ello, ETB proporcionará un ambiente para la ejecución de estas pruebas, con el objetivo que los proveedores mitiguen la aplicación de los ANS de Calidad del Desarrollo, que se describen en el numeral de Acuerdos de Niveles de Servicio.

A continuación, se describen las responsabilidades de ETB y el proveedor en la ejecución de estas pruebas de manera general. Las fechas de inicio y fin de estas pruebas deben ser acordada entre ambas partes.

| ETB   | CONTRATISTA  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de ambiente en el periodo de pruebas integrales definido</li> <li>• Preparación de Datos</li> <li>• Continuidad de Pruebas que requieran cumplimientos o acciones en otras aplicaciones</li> <li>• Validación de resultados esperados</li> <li>• Alistamiento del ambiente de pruebas según requerimientos definidos con el futuro proveedor</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de los requerimientos del ambiente de pruebas de integración (permisos, conectividad, entre otros)</li> <li>• Elaboración del plan de pruebas</li> <li>• Administración de Línea Base</li> <li>• Preparación de Datos</li> <li>• Ejecución de Pruebas</li> <li>• Validación de resultados esperados</li> </ul> |
| <p><b>De las otras aplicaciones involucradas en la solución</b></p>   | <p><b>De las aplicaciones a cargo.</b></p>   |

Tabla 4. Responsabilidades ambientes de desarrollo

### 3.8.15.3 Pruebas de Integración y usuario final

**ETB REQUIERE** que, para las pruebas de integración con otros sistemas y las pruebas de aceptación de usuario final, el **CONTRATISTA** garantice su interacción y colaboración con los equipos de ETB o de terceros al servicio de ETB para la realización de dichas pruebas; para lo cual llevará a cabo las siguientes actividades (lista no taxativa):

- Proporcionar la información que ETB solicite para la definición del plan de pruebas, definiendo los casos de prueba desde el inicio de la implementación.
- Estar presente en la realización de las pruebas cuando ETB lo solicite y dar soporte técnico necesario cuando ETB lo requiera.
- Realizar todas las correcciones (del lado de la aplicación donde se desarrolla el servicio), que surjan de la ejecución de las pruebas realizadas por ETB, cumpliendo con el tiempo solicitado para iniciar la corrección del error, con base en su nivel de prioridad.

| Prioridad    | Situación  | Respuesta del Contratista   |
|--------------|--|---|
| Bloqueante   | Interrumpe las pruebas e impide continuar las mismas.                    | Iniciar la solución de los errores una (1) hora después de informado el error.    |
| Funcional    | Interrumpe un subconjunto significativo de casos de prueba.              | Iniciar la solución de los errores tres (3) horas después de informado el error.  |
| Presentación | Errores de forma o estándares que no impactan al progreso de las pruebas | Iniciar la solución de los errores cinco (5) horas después de informado el error. |

Tabla 5. Prioridades Bugs

- Realizar la gestión de bugs por medio de la herramienta indicada por ETB que a hoy corresponde a Azure DevOps sobre la cual se debe dar prioridad a la atención de los bugs según acuerdos de niveles de servicio.

### 3.8.16. Responsabilidades en relación con el proceso de aseguramiento de calidad

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA interactúe con el responsable por parte de ETB del proceso de Aseguramiento de Calidad quien coordinará las pruebas de aceptación de la solución y dará el visto bueno para la puesta en producción. Para esto el CONTRATISTA DEBE impartir la capacitación necesaria al personal de Aseguramiento de Calidad para que pueda realizar dichas pruebas de aceptación y las actividades requeridas para la Puesta en Producción.

El contratista debe:

- Entregar fuentes y documentación del producto o requerimiento desarrollado bajo la metodología definida.
- Entregar los informes de casos de prueba ejecutados por el contratista.
- Proporcionar el soporte técnico y funcional durante la ejecución de las pruebas de aseguramiento de calidad cuando sea requerido.
- Dar solución a los hallazgos reportados durante la ejecución de las pruebas bajo la metodología de pruebas definida.
- Garantizar que el desarrollo cumpla con los requerimientos mínimos de calidad

### 3.8.17. Documentación

ETB REQUIERE que el CONTRATISTA para cada desarrollo genere un paquete de documentos que contenga la entrega y/o actualización de la siguiente documentación, esto aplica para cuando sea solicitado o aprobado dentro de la viabilidad de desarrollo.

| Documento  | Descripción  | Contenido  |
|--|--|--|
| Diseño de la solución  | La propuesta técnica de la solución que cubra el entendimiento de las HU a implementar                   | Diseño de la solución, incluir pantallas de diseño, flujos y descripción de las tecnologías que se proponen usar durante la fase de desarrollo.<br>Este documento debe ser entregado al líder técnico y arquitecto ETB asignado y debe tener una aprobación de parte de ETB            |
| Especificación técnica del servicio (aplica solo para la nube de Mulesoft) | Especificación técnica del API   | El documento debe contener la siguiente información de acuerdo con el formato establecido por ETB <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de secuencia</li> <li>• Arquitectura lógica</li> <li>• Diagrama de entradas y salidas</li> <li>• Documentación de API's</li> </ul> |
| Manuales de Usuario Funcional / Operador / Administrador                   | Recorrido de la funcionalidad, pantallas, botones, cuadros de texto de la aplicación para usuario final. | Pantallazos y descripción del paso a paso de cómo navegar en la aplicación para cada uno de los módulos activos en la herramienta.<br>Este documento debe ser entregado como parte del desarrollo de la funcionalidad en el repositorio de Azure.                                      |
| Catálogo de productos y Tarifas  | Características funcionales y técnicas de los productos y composición técnica de los costos y tarifas.   | Documento con las características funcionales y técnicas de los productos y composición técnica del costeo y tarifa.   |
| Documento de Pruebas Unitarias   | Características de las funcionalidades probadas.   | Documento que contenga las evidencias de las pruebas internas de cada funcionalidad.   |
| Manual Técnico.  | Características funcionales y técnicas de la solución y sus módulos.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arquitectura de la solución y descripción de los componentes.</li> <li>• Flujos funcionales, diagramas de secuencia y descripción detallada del flujo.</li> </ul>   |



| Documento  | Descripción   | Contenido   |
|--|---|---|
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción detallada de los servicios de integración.</li> <li>• Modelo de datos, descripción detallada a nivel de campos.</li> </ul> <p>Este documento debe ser entregado como parte del desarrollo de la funcionalidad en el repositorio de Azure.</p>  |
| Manual Configuración / Parametrización adelante - Despliegue / Marcha adelante | Descripción del paso a paso para modificar o agregar configuración(es) o parámetro(s) en el sistema | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso a paso detallado de la forma como se agrega o se modifican las configuraciones o parámetros en el sistema.</li> <li>• Debe ir soportado por los pantallazos que trazan la navegabilidad para realizar el cambio.</li> <li>• Debe contener el historial de cambios con la siguiente información: Versión, Fecha de cambio del documento, Nombre de la persona que cambia el documento, Descripción (relacionar el CRQ para el que se está realizando el cambio).</li> </ul> <p>Este documento debe ser entregado como parte del desarrollo de la funcionalidad en el repositorio de Azure.</p> |
| Manual Configuración / Parametrización atrás - Despliegue / Marcha atrás       | Descripción del paso a paso para devolver los cambios en configuración o parámetro(s) en el sistema | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso a paso detallado de la forma como se remueven los cambios en configuración o parámetro(s) en el sistema.</li> <li>• Debe ir soportado por los pantallazos que trazan la navegabilidad para devolver el cambio.</li> <li>• Debe contener el historial de cambios con</li> </ul>  |

| Documento | Descripción | Contenido   |
|-----------|-------------|---|
|           |             | <p>la siguiente información: Versión, Fecha de cambio del documento, Nombre de la persona que cambia el documento, Descripción (relacionar el CRQ para el que se está realizando el cambio).</p> <p>Este documento debe ser entregado como parte del desarrollo de la funcionalidad en el repositorio de Azure.</p> |

Tabla 6. Detalle documentación

### 3.8.18. Puestas a Producción de Desarrollos

#### 3.8.18.1 Generales

**ETB REQUIERE** que la puesta en producción de desarrollo o proyectos que tengan impacto en los usuarios, en la continuidad del servicio o en otros sistemas de ETB, sea coordinada por el área de Gestión del Cambio incluyendo la siguiente información en DSL (actualmente en Azure DevOps y REMEDY):

- Plan de Puesta en Producción (De acuerdo con la metodología de ETB que será detallada en el periodo de transición).
- Medición de impacto del cambio.
- Determinación de las aplicaciones y usuarios afectados en el cambio.
- Plan de contingencia y marcha atrás para el caso de que surjan problemas durante la puesta en producción.
- Plan de monitoreo de las transacciones impactadas por el desarrollo o proyecto que permita identificar las transacciones que presenten inconsistencias en los datos.
- Procedimientos para solución de transacciones que lleguen a quedar inconsistentes. Este plan debe ser avalado por ETB.

Igualmente, el CONTRATISTA DEBE soportar las actividades de puesta en producción y revisión post implementación cuando sea requerido.

Para la preparación de la puesta en producción el CONTRATISTA DEBE:

- Capacitar, suministrar la información suficiente y dar soporte al equipo puesta en producción para atender sus actividades de puesta en producción, ejecutar plan de marcha atrás y ejecución de revisión Post-Implementación.
- Participar de las reuniones de entendimiento del despliegue para validar las actividades y aclarar las dudas de los diferentes dominios al respecto.

- Participar en las divulgaciones de modificaciones a los calendarios de entrega y cumplir con las fechas acordadas para asegurar que se respetan las fechas del calendario.
- Comunicar oportunamente los contactos presenciales y remotos que estarán encargados de las validaciones durante las ventanas de puesta en producción.

### 3.8.18.2 Requisitos para la puesta a producción

**ETB REQUIERE** que un desarrollo se coloque en Producción únicamente cuando el líder de aplicación, SCRUM o director del proyecto por parte de ETB, certifique el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Cumplimiento de cada uno de los entregables y criterios de aceptación definidos en el plan de trabajo preparado para el desarrollo de cada desarrollo.
- Cumplimiento de la lista de chequeo para entrega a producción que tenga vigente ETB (en los ítems que aplique).
- Visto bueno para entrar en producción por parte del responsable de ETB del proceso de Aseguramiento de Calidad.
- Verificar con cada cambio que los objetos custodiados en la DSL quedaron en estado productivo o rechazado si se hizo marcha atrás.
- Procedimiento de marcha atrás en caso de que la maniobra de puesta en producción no pueda ser finalizada exitosamente.

El acta de Aceptación Provisional de Puesta en Producción a satisfacción de ETB, solamente será expedida por ETB una vez finalice el proceso de puesta en producción y se haya realizado la Revisión Post-Implementación. En ese momento se dará inicio al período de estabilización del desarrollo.

ETB realizará la revisión Post-Implementación en un plazo de 5 días hábiles. En caso de que no se comuniquen fallas en ese plazo, se entiende que el desarrollo ha sido aceptado y dará comienzo el periodo de estabilización/garantía.

En el evento que por cualquier circunstancia un desarrollo que se encuentra en curso se finaliza anticipadamente a solicitud de ETB, se procederá con el pago de acuerdo con las actividades desarrolladas por el contratista, previa entrega de las evidencias avaladas por el líder técnico de ETB.

### 3.8.19. Periodo de estabilización (PIR)

ETB REQUIERE; para cada uno de los desarrollos que hacen parte del alcance del contrato, se cuente con un período de garantía y estabilización de 1 mes para evolutivos o correctivos y 3 meses para proyectos. Si al concluir este periodo existieran incidentes o fallas reportados en el periodo de garantía aún no resueltos, éste se ampliará hasta que todos los incidentes reportados durante el periodo de garantía sobre la solución implementada se encuentren resueltos y hayan sido validados por ETB.

ETB REQUIERE que la estabilización de las funcionalidades sin usar en producción comience una vez se inicie el uso por ETB.

Las correcciones requeridas dentro del periodo de estabilización no tendrán costo para ETB.

### 3.8.20. Periodo de estabilización (Garantía)

**ETB REQUIERE** para cada uno de los desarrollos que hacen parte del alcance de la presente invitación, un período de garantía de 3 meses mismo que empezara a contar a partir de la fecha de aprobación del PIR.

Las correcciones requeridas dentro del periodo de garantía no tendrán costo para ETB.

### 3.8.21. Fases para la prestación del servicio de desarrollo

ETB informa al contratista que el servicio, tal como se concibe, será abordado en tres fases diferenciadas:

#### 3.8.21.1 Fase de Transición

La fase de transición inicia con la firma de la orden de inicio. **ETB REQUIERE** que durante esta Fase:

- Se conforme un comité específico para el seguimiento de la transición.
- Se conformen los diversos comités de gobierno y seguimiento del servicio.
- Se incorporen convenientemente los equipos de trabajo.
- Se revisen los procedimientos operativos.
- Se realicen la configuración de todas las herramientas que soporten la gestión del servicio.
- Se organicen detalladamente la documentación y el sistema de gestión de conocimiento en las herramientas o repositorios designadas por ETB.
- Se documente toda la actividad.

Se establecerá un Comité de Transición, que estará vigente durante la duración de la fase de Transición y tendrá como objetivo gestionar y resolver rápidamente los riesgos o problemas que puedan surgir durante este periodo.

Las actividades relacionadas con la gestión y socialización sobre la operación específica de ETB, se desarrollarán en instalaciones de ETB y en los casos pertinentes de manera virtual.

**ETB REQUIERE** que el costo de la realización de los trabajos incluidos en esta fase, sean parte del servicio cotizado.

**ETB REQUIERE** que la fase de transición del servicio se desarrolle en los dos (2) primeros meses a partir de la orden de inicio del contrato y estará dividido en dos partes de 1 mes así.

#### 3.8.21.1.1 Durante primer mes, denominado Periodo de transición y transferencia con el proveedor saliente y ETB

No se generará facturación alguna por la realización de estos trabajos.

Al inicio de este periodo, el contratista conocerá todo lo referente al servicio y se llevará a cabo la transferencia de conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones, herramientas,

infraestructuras y entornos técnicos, procedimientos de trabajo y estándares usados actualmente en el servicio en ETB.

Durante este período el contratista deberá recibir la transferencia de la documentación existente, la cual deberá revisar y complementar la que esté faltante, incompleta o desactualizada según su criterio y asumirá la responsabilidad de mantenerla actualizada de allí en adelante basado en sus mejores prácticas y metodología que crea conveniente aportar al servicio.

### **3.8.21.1.2 Durante el segundo mes, denominado Periodo de iniciación en la prestación del servicio del nuevo contratista**

Durante este segundo mes del Periodo de transición, el contratista será el responsable de la prestación de todos los servicios, incluyendo el inicio de facturación de estos. Como medida de referencia se comenzarán a medir los indicadores de ANS, pero no serán aplicados para el cálculo de la facturación.

### **3.8.21.2 Fase de pleno servicio**

ETB requiere que el contratista, durante esta fase, preste el servicio bajo su plena responsabilidad, debiendo realizar todas las actividades propias del servicio.

Así mismo, y siempre de común acuerdo entre ETB y el contratista, durante la fase de pleno servicio se podrán realizar mejoras o sugerencias sobre las condiciones del servicio.

Este documento será la base sobre la que ETB y el contratista acordarán de forma conjunta la conveniencia o no de la adecuación del modelo en los comités estratégicos del servicio.

**ETB REQUIERE** que el contratista preste el servicio en sus instalaciones, en caso de ser requerido asista a las instalaciones de ETB, sin que esto represente un incremento en los costos de ETB.

Desde el comienzo de esta fase y hasta la finalización de la prestación del servicio todos los procesos y procedimientos de cada uno de los elementos del modelo de relación descritos en el presente término de referencia deben estar completamente implantados y en ejecución.

### **3.8.21.3 Fase de devolución**

ETB requiere que se incluya esta fase para la finalización de la prestación del servicio, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida. y que el contratista se comprometa a colaborar con quien ETB designe en aquellas actividades necesarias encaminadas a la planificación y ejecución del cambio del prestador del servicio.

En cualquiera de los casos en los que se finalice la prestación del servicio, independientemente del motivo, el contratista estará obligado a realizar una transferencia del servicio al Contratista entrante o a quien ETB defina en los términos definidos en el presente capítulo. La finalización de los servicios por terminación anticipada de ETB no exime de esta obligación. ETB podrá liberar al proveedor del servicio de la obligación de realizar la transferencia al Contratista entrante en el caso de así decidirlo.

Además, durante la Fase de Devolución el contratista estará obligado a continuar prestando el servicio con las mismas obligaciones y responsabilidades que durante la fase de pleno servicio.

Durante esta fase, el contratista prestará el servicio en las mismas condiciones que en la fase de pleno servicio, con los siguientes componentes adicionales:

- Documentación de todos los trabajos realizados en los últimos meses, en las herramientas o repositorios designadas por ETB.
- Actualización de toda la documentación del servicio.
- Cooperación con ETB, y con el contratista entrante, para evitar que exista un deterioro del servicio apreciable.
- Transferencia de conocimiento al Contratista entrante acerca de las tareas operativas relativas a la prestación del servicio.

ETB informa al contratista que en desarrollo del contrato se compromete a colaborar con ETB para la correcta ejecución de la fase de devolución, y expondrá en su oferta la propuesta que muestre dicho compromiso. el contratista deberá describir las acciones específicas que realizará en esta fase dentro de un plan para la devolución del servicio que incluirá en su oferta.

Esta fase terminará en la fecha efectiva de terminación del contrato.

### 3.8.21.4 Duración de las fases

Los siguientes condicionantes en cuanto a la duración de las diferentes fases del servicio:

- La duración de la fase de transición irá desde la orden de inicio y se extenderá por dos (2) meses y se tendrá en consideración las medidas que el oferente incluya en su oferta para asegurar la consecución de este objetivo.
- Se requiere que CONTRATISTA cumpla con la fase de devolución dentro de un plan para la devolución del servicio que ETB defina durante la ejecución del contrato.
- La fase de devolución comenzará a ejecutarse un (1) mes calendario antes la fecha efectiva de terminación del contrato. En el caso de que ETB decida la terminación anticipada del contrato informará al Contratista de la duración de la fase de devolución que deberá ejecutar siendo esta igualmente de un (1) mes calendario.

A continuación, se muestra, a modo de resumen, las tres fases requeridas por ETB para la prestación del servicio, así como sus tareas principales:

| Fase               | Transición  | Pleno servicio   | Devolución   |
|--------------------|---|--|--|
| Tareas principales | Incorporación de equipos, logística y transferencia de conocimiento. Toma de control y asunción de responsabilidad. | Ejecución del servicio bajo responsabilidad total del contratista. | Ejecución del servicio. Transferencia de conocimiento, entrega de documentación y devolución del servicio. |

### 3.8.22. Condiciones de la prestación del servicio

El CONTRATISTA DEBE prestar este servicio no determinado por un horario sino por el plan de trabajo y su correspondiente cronograma acordado con ETB.

**ETB REQUIERE** el cumplimiento de las siguientes condiciones en relación con la modalidad de prestación del servicio de desarrollo:

- Los incidentes originados por la puesta en producción de un desarrollo objeto del contrato y que cause impacto en la operación deben prestarse bajo la modalidad de 7x24, ya sea en forma presencial o remota, pero asegurando un tiempo de desplazamiento a ETB de máximo 2 horas (salvo que ETB no requiera asistencia en sitio), sin que esto genere costos adicionales a ETB.
- Los servicios de soporte a puesta en producción, validación post-implementación y estabilización de desarrollos deben prestarse bajo la modalidad 7x24, ya sea en forma presencial o remota. ETB comunicará con antelación estas intervenciones, sin que esto genere costos adicionales a ETB.

PARAGRAFO. El oferente debe estimar los costos con total autonomía e independencia con pleno respeto de la legislación que le es aplicable en calidad de empleador con respecto a sus trabajadores integrando el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

### 3.8.23. Idioma

**ETB REQUIERE** que el servicio sea prestado íntegramente en idioma español, y muy especialmente en la generación de la documentación. (queda exceptuada la documentación de detalle técnico facilitada por los fabricantes de los diferentes productos).

La interlocución con posibles Centro de Excelencia y/o fábricas de software que el CONTRATISTA utilice se realizarán siempre a través del personal que el propio CONTRATISTA destine en las instalaciones de ETB o por medio de reuniones virtuales.

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA en el primer (1) mes de ejecución del contrato debe indicar los mecanismos y procedimientos de comunicación que se establecerán al respecto.

### 3.8.24. Instalaciones

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA cuente con instalaciones e infraestructura adecuada para la prestación de los servicios requeridos, sin que ello suponga costo adicional para ETB.

### 3.8.25. Entornos, equipos y comunicaciones

Correrá por cuenta del CONTRATISTA realizar la configuración de sus equipos para su conexión a los sistemas de ETB. ETB se compromete a facilitar, en la medida de sus posibilidades, esta tarea al CONTRATISTA.

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA sea el que disponga para su personal los puestos de trabajo (portátil o desktop) que use su personal.

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA entregue al inicio de la ejecución del contrato, las características de los puestos de trabajo tipo que serán usados para la prestación del servicio. Adicionalmente deberá especificar las medidas de seguridad que tendrán implantadas en los equipos que se conectarán a la red y los servidores de ETB (p.ej.: antivirus, antispyware, permisos, uso de VNC, etc.)

Los medios de contacto que se emplearán para comunicarse serán (no limitado a): correo electrónico, portal de contacto, teléfono fijo, celular ETB; todo ello sin costo adicional para ETB.

El CONTRATISTA DEBE proporcionar a su personal, como parte del servicio, celular a todos los integrantes del servicio a los que sea necesario para poder realizar la correcta prestación del servicio.

### **3.8.26. Reemplazo esquema del personal del servicio de desarrollo**

**ETB REQUIERE** que cualquier cambio en el esquema del personal del contratista para la prestación del servicio se comunique a ETB con un mínimo de 10 días hábiles previos a su retiro. El Contratista deberá garantizar que el reemplazo del personal cumpla con la mínima experiencia requerida en los términos de referencia.

Durante este período el cual se considera de empalme o transición, el contratista deberá asegurar la adecuada transferencia de conocimiento del servicio entre el recurso saliente y el entrante a través de capacitaciones documentadas, sin costo alguno para ETB.

En cualquier caso, el contratista no podrá prestar el servicio con su personal que no acredite la experiencia mínima, adicionalmente, debe garantizar la prestación del servicio de forma ininterrumpida.

### **3.8.27. Propiedad Intelectual, industrial y comercial**

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el CONTRATISTA como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de ETB, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que el CONTRATISTA pueda oponerse a ello.

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA transfiera la propiedad intelectual de todos los desarrollos de software con la suscripción de las actas de recibo, para que ETB pueda hacer uso de ellos en la forma en la que considere conveniente. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos morales.

### **3.8.28. Confidencialidad**

Toda la documentación o información facilitada por ETB al CONTRATISTA tiene carácter confidencial, debiendo ser tratada por éste como tal.



**ETB REQUIERE** que toda la información facilitada al CONTRATISTA para la realización de los trabajos debe ser tratada como confidencial, debiendo ser devuelta a ETB en el momento de finalización del contrato o, a indicación de esta, a su portabilidad a otra empresa.

El CONTRATISTA no podrá utilizar la información confidencial relacionada con ETB con otros fines distintos a los indicados en el presente documento, excepto si previamente hubiera obtenido la correspondiente autorización expresa y por escrito de ETB; quedando el CONTRATISTA expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.

### 3.8.29. Tareas Adhoc

El tipo de trabajos que ETB solicitará dentro de este servicio requerirá personal altamente especializado y con gran conocimiento técnico sobre la solución técnica requerida, descrito en el numeral Objetivo del servicio y numeral Actividades contempladas ítems relacionados con las tareas Ad hoc.

ETB hará llegar al CONTRATISTA una solicitud con la experiencia del personal requerida, así como el número de jornadas necesarias para cubrir las necesidades de ETB. El contratista deberá responder en el menor espacio de tiempo posible, proponiendo el personal que cumpla con la experiencia similar a la demandada y su disponibilidad.

### 3.8.30. Acuerdos de Niveles de Servicio

El objetivo del presente apartado es suministrar al CONTRATISTA los indicadores y el método para el cálculo de estos, sobre el cual se evaluará la gestión de los servicios prestados.

La definición de los Acuerdos de Nivel del Servicio permite especificar las expectativas reales que ETB tiene acerca de la prestación del servicio, y tener elementos que habilitan a ETB a medir parámetros de calidad y servicio.

El esquema de especificación de los niveles de servicio debe estar orientado tanto al usuario final, para determinar la calidad del servicio recibido, como al CONTRATISTA para determinar si la operación del servicio efectivamente permite garantizar el alcance contratado.

Dado que la percepción de los niveles de servicio puede variar entre el CONTRATISTA y las áreas usuarias, el CONTRATISTA debe contar con herramientas y recursos para realizar y gestionar pruebas periódicas cuyos resultados permitan señalar el cumplimiento (o incumplimiento) de los niveles establecidos.

Condiciones para la medición de Indicadores

- La medición, captura de información y el cálculo de los indicadores estará a cargo del CONTRATISTA, esta información deberá estar almacenada en las herramientas que ETB defina para tal fin.
- Las adecuaciones a la herramienta Azure DevOps que se identifiquen necesarias para poder almacenar la información para realizar las mediciones de los ANS serán

responsabilidad de ETB, si bien deberán ser solicitadas y definidas por el CONTRATISTA.

- La medición se realizará a partir del inicio del servicio y acorde a las fases establecidas en el apartado de las Fases para la prestación del servicio.
- El CONTRATISTA DEBE facilitar a ETB y/o a quien designe para tal fin, la información que permita hacer la verificación y/o validación del cálculo de los indicadores.
- La verificación y/o validación del cálculo de los indicadores facilitados por el CONTRATISTA, estará a cargo del Supervisor Técnico del contrato que ETB designe.
- La periodicidad de medición de indicadores y la entrega de la información y resultados debe hacerse tal y como se define en el modelo de comunicación y reporte descrito en el presente documento. (en la mayoría de los casos, mensualmente para reportar el ANS y diario para seguimiento operativo)

La facturación del servicio estará directamente ligada al nivel de calidad que preste el CONTRATISTA con respecto al cumplimiento de los ANS establecidos.

**ETB REQUIERE** la aceptación de los indicadores mínimos y sus valores de cumplimiento:

| Hito   | % Ponderable | Condición   | ANS  | Descuento   |             |     |  |           |      |          |    |
|--|--------------|---|--|---|-------------|-----|--|-----------|------|----------|----|
| Entrega de Historias de Usuario comprometidas en el Sprint y Calidad en la entrega | 30%          | 1. El valor objeto del ANS de cumplimiento de Historias de Usuario comprometidas en el sprint, se mide el cumplimiento del ANS por Historia de Usuario, el porcentaje sobre la facturación del Hito corresponde al 70%. | El desarrollo debe ser entregado en la herramienta designada por ETB en la fecha acordada con un nivel de tolerancia máximo de un día de desviación. | - 10% de descuento del valor del Hito por desviación de 2 días.<br>- 20% de descuento del valor del Hito por desviación entre 3 y 4 días.<br>- 30% de descuento del valor del Hito por desviación entre 5 y 8 días.<br>- 40% de descuento del valor del Hito por desviación de 9 hasta 15 días. |             |     |  |           |      |          |    |
|  |              | Respecto a la calidad de la entrega, se mide el cumplimiento del ANS por paquete entregado. No debe producirse ningún rechazo en la entrega del sprint, el porcentaje sobre la facturación del Hito corresponde al 30%. | La entrega del desarrollo tendrá un descuento sobre el valor del hito de acuerdo con el número de rechazos.  | - 20% de descuento del valor del Hito por 1 rechazo<br>- 30% de descuento del valor del Hito por 2 rechazos<br>-40% de descuento del valor del Hito por entre 3 y hasta 5 rechazos.   |             |     |  |           |      |          |    |
| Calidad del Desarrollo   | 40%          | La medición de este ANS se aplicará finalizado el ajuste de los defectos encontrados durante las pruebas de QA y emitido el certificado de pruebas QA del desarrollo.   | Criterios de calidad<br><table border="1" data-bbox="980 1724 1252 1793"> <tr> <td>Mide la</td> <td>Correctitud</td> <td>50%</td> </tr> </table>     | Mide la   | Correctitud | 50% | Para escenarios de 7 o menos CPs:<br><table border="1" data-bbox="1312 1751 1516 1822"> <tr> <td>Indicador</td> <td>%ANS</td> </tr> <tr> <td>x &gt;= 75%</td> <td>0%</td> </tr> </table> | Indicador | %ANS | x >= 75% | 0% |
| Mide la  | Correctitud  | 50%   |  |   |             |     |  |           |      |          |    |
| Indicador  | %ANS         |   |  |   |             |     |  |           |      |          |    |
| x >= 75%   | 0%           |   |  |   |             |     |  |           |      |          |    |

| Hito   | % Peso Ponderable | Condición  | ANS  | Descuento  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
|--|-------------------|--|--|--|----------------|--|----------------|-----|----------------|-----|----------------|-----|----------------|-----|----------------|-----|-------------|-----|---|-----|---------------------------------|--|------|--|-----------|------|----------|----|----------------|----|----------------|----|----------------|-----|----------------|-----|----------------|-----|-------------|-----|--|
|  |                   |  | <table border="1"> <tr> <td>del desarrollo una vez finalizan las pruebas QA. Correctitud = CP</td> <td></td> <td> <table border="1"> <tr> <td>69% &lt;= x &lt; 75%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>63% &lt;= x &lt; 69%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>57% &lt;= x &lt; 63%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>51% &lt;= x &lt; 57%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>45% &lt;= x &lt; 51%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>X hasta 45%</td> <td>40%</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td>Mide la <b>Confiabilidad</b> del desarrollo una vez finalizan las pruebas QA. Confiabilidad = 1 - Densidad Bugs generados / CP Ejecutados</td> <td>50%</td> <td>Para escenarios de 8 o más CPs:</td> </tr> <tr> <td><b>Indicador Final</b> que mide la correctitud y confiabilidad del desarrollo. Correctitud * Peso Correctitud + Confiabilidad * Peso Confiabilidad</td> <td>100%</td> <td> <table border="1"> <tr> <th>Indicador</th> <th>%ANS</th> </tr> <tr> <td>x &gt;= 85%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>79% &lt;= x &lt; 85%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>73% &lt;= x &lt; 79%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>67% &lt;= x &lt; 73%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>61% &lt;= x &lt; 67%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>55% &lt;= x &lt; 61%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>x hasta 55%</td> <td>40%</td> </tr> </table> </td> </tr> </table> | del desarrollo una vez finalizan las pruebas QA. Correctitud = CP  |                | <table border="1"> <tr> <td>69% &lt;= x &lt; 75%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>63% &lt;= x &lt; 69%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>57% &lt;= x &lt; 63%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>51% &lt;= x &lt; 57%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>45% &lt;= x &lt; 51%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>X hasta 45%</td> <td>40%</td> </tr> </table> | 69% <= x < 75% | 4%  | 63% <= x < 69% | 8%  | 57% <= x < 63% | 15% | 51% <= x < 57% | 20% | 45% <= x < 51% | 30% | X hasta 45% | 40% | Mide la <b>Confiabilidad</b> del desarrollo una vez finalizan las pruebas QA. Confiabilidad = 1 - Densidad Bugs generados / CP Ejecutados | 50% | Para escenarios de 8 o más CPs: | <b>Indicador Final</b> que mide la correctitud y confiabilidad del desarrollo. Correctitud * Peso Correctitud + Confiabilidad * Peso Confiabilidad | 100% | <table border="1"> <tr> <th>Indicador</th> <th>%ANS</th> </tr> <tr> <td>x &gt;= 85%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>79% &lt;= x &lt; 85%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>73% &lt;= x &lt; 79%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>67% &lt;= x &lt; 73%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>61% &lt;= x &lt; 67%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>55% &lt;= x &lt; 61%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>x hasta 55%</td> <td>40%</td> </tr> </table> | Indicador | %ANS | x >= 85% | 0% | 79% <= x < 85% | 4% | 73% <= x < 79% | 8% | 67% <= x < 73% | 15% | 61% <= x < 67% | 20% | 55% <= x < 61% | 30% | x hasta 55% | 40% |  |
| del desarrollo una vez finalizan las pruebas QA. Correctitud = CP  |                   | <table border="1"> <tr> <td>69% &lt;= x &lt; 75%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>63% &lt;= x &lt; 69%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>57% &lt;= x &lt; 63%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>51% &lt;= x &lt; 57%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>45% &lt;= x &lt; 51%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>X hasta 45%</td> <td>40%</td> </tr> </table>   | 69% <= x < 75%   | 4%   | 63% <= x < 69% | 8%   | 57% <= x < 63% | 15% | 51% <= x < 57% | 20% | 45% <= x < 51% | 30% | X hasta 45%    | 40% |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 69% <= x < 75%   | 4%                |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 63% <= x < 69%   | 8%                |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 57% <= x < 63%   | 15%               |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 51% <= x < 57%   | 20%               |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 45% <= x < 51%   | 30%               |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| X hasta 45%  | 40%               |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| Mide la <b>Confiabilidad</b> del desarrollo una vez finalizan las pruebas QA. Confiabilidad = 1 - Densidad Bugs generados / CP Ejecutados          | 50%               | Para escenarios de 8 o más CPs:  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| <b>Indicador Final</b> que mide la correctitud y confiabilidad del desarrollo. Correctitud * Peso Correctitud + Confiabilidad * Peso Confiabilidad | 100%              | <table border="1"> <tr> <th>Indicador</th> <th>%ANS</th> </tr> <tr> <td>x &gt;= 85%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>79% &lt;= x &lt; 85%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>73% &lt;= x &lt; 79%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>67% &lt;= x &lt; 73%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>61% &lt;= x &lt; 67%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>55% &lt;= x &lt; 61%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>x hasta 55%</td> <td>40%</td> </tr> </table> | Indicador  | %ANS   | x >= 85%       | 0%   | 79% <= x < 85% | 4%  | 73% <= x < 79% | 8%  | 67% <= x < 73% | 15% | 61% <= x < 67% | 20% | 55% <= x < 61% | 30% | x hasta 55% | 40% |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| Indicador  | %ANS              |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| x >= 85%   | 0%                |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 79% <= x < 85%   | 4%                |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 73% <= x < 79%   | 8%                |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 67% <= x < 73%   | 15%               |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 61% <= x < 67%   | 20%               |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| 55% <= x < 61%   | 30%               |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| x hasta 55%  | 40%               |  |  |  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| Paso a producción  | 20%               | ETB solicita a la fábrica que realice el acompañamiento al equipo de despliegues en cada puesta a producción programada para la implementación del desarrollo realizado, se emite el Certificado de Puesta en Producción exitoso.  | Puesta en Producción exitoso.  | 40% de descuento del valor del hito en caso de errores atribuibles al desarrollo en el paso a producción, que generen marcha atrás de la maniobra  |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |
| PIR (Post Implementation Review)   | 10%               | ETB SOLICITA para cada uno de los desarrollos que hacen parte del alcance de la presente invitación, un período de estabilización de 3 meses a partir de la puesta en producción, para los desarrollos evolutivos o proyectos. Si al concluir este periodo existieran incidentes o fallas aún no resueltos, este periodo se prorrogará hasta un mes después del paso a producción del último   | El desarrollo tendrá un descuento sobre el valor del hito de acuerdo con el número de errores de severidad Alta, media o baja.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10% de descuento sobre el valor del hito por cada error de severidad Alta.</li> <li>- 5% de descuento sobre el valor del hito por cada error de severidad Media o Baja</li> </ul> |                |  |                |     |                |     |                |     |                |     |                |     |             |     |   |     |                                 |  |      |  |           |      |          |    |                |    |                |    |                |     |                |     |                |     |             |     |  |

| Hito                      | % Ponderable | Condición   | ANS | Descuento   |
|---------------------------|--------------|---|-----|---|
|                           |              | desarrollo que asegure la estabilidad y correcto funcionamiento del desarrollo en este momento se dará por aprobado el PIR previa validación de ETB.<br>Se emite el certificado del PIR aprobado por ETB (Post Implemental Review) una vez esté garantizado el correcto funcionamiento y estabilidad del desarrollo puesto en producción. |     |   |
| Garantía                  | NA           | ETB SOLICITA para cada uno de los desarrollos que hacen parte del alcance de la presente invitación, un período de Garantía de 3 meses a partir de la finalización del PIR. La solución de hallazgos generados durante este periodo será sin cargo para ETB (incluye costos de pruebas)   | NA  | NA  |
| Cumplimiento de Capacidad | N/A          | En caso de que no se cumpla con la capacidad requerida por ETB de acuerdo con lo estipulado en 3.8.33 Modelo de Capacidad y Consumo; se aplicara ANS por el tiempo tardío en la entrega de los servicios impactados. Este ANS se aplicará en alguno de los hitos pendientes de facturar.  | NA  | - 2% sobre el costo total de la orden de servicio por cada semana de desviación y acumulable hasta por 4 semanas. |

Tabla 8. Acuerdo niveles de servicio Desarrollos (Evolutivos o Proyectos) Nubes Salesforce, Digital Engagement y Mulesoft

| Hito                       | %    | Condición   | ANS  | Descuento por ANS  |
|----------------------------|------|---|--|--|
| Calidad de la tarea Ad Hoc | 100% | La medición de este ANS se aplicará finalizado el servicio adhoc asignado al contratista. | ETB validará que éstas han sido realizadas correctamente en el tiempo establecido y con el nivel de calidad adecuado, ETB dará aceptación formal a la solicitud, dando la misma por cerrada en la herramienta correspondiente. | - 20% de descuento sobre el total del hito para tareas adhoc de complejidad baja<br>- 30% de descuento sobre el total del hito para tareas adhoc de complejidad media<br>- 40% de descuento sobre el total del hito para tareas adhoc de complejidad alta. |

Tabla 9. Acuerdo niveles de servicio tarea ad hoc Nubes Salesforce, Digital Engagement y Mulesoft

La complejidad para los servicios especializados está dada en función de las jornadas estimadas para tal actividad y corresponde a los siguientes rangos:

- Complejidad baja: De 1 a 29 jornadas
- Complejidad media: De 30 a 79 jornadas
- Complejidad alta: De 80 jornadas

ETB espera que el contratista preste los servicios en el más alto nivel de calidad y oportunidad; en el evento en que el CONTRATISTA se haga acreedor a descuentos con aproximación al límite de los descuentos, el CONTRATISTA debe presentar a ETB un plan de mejora cuyo objetivo busque mejorar los ANS. Dicho plan de mejora no exime al CONTRATISTA del descuento correspondiente por ANS. Los planes de mejora deben establecer actividades ejecutables, responsables y fechas de ejecución, así mismo el CONTRATISTA debe hacer seguimiento al desarrollo e implementación de los planes hasta su finalización. Los planes de mejora deben ser verificados y aprobados por ETB antes de ser ejecutados, será responsabilidad del CONTRATISTA, hacer seguimiento con ETB para su implementación.

Cuando el CONTRATISTA preste los servicios por fuera del rango máximo establecido de ANS aplica el cobro de sanciones descritas en el capítulo jurídico.

### **3.8.31 Descuento por Indisponibilidad de la Plataforma a causa de alguna implementación realizada por el contratista**

El objetivo del presente apartado es dar a conocer al contratista que la disponibilidad del servicio es fundamental para la operación de ETB y que si producto de alguna implementación realizada por el contratista sobre los componentes de la solución generan afectación en su operación normal o indisponibilidad total para los usuarios en el ambiente productivo ETB trasladara al contratista los daños y perjuicios causados a ETB.

Una vez identificada la causa raíz de la indisponibilidad que pueda tipificarse, ETB informará sobre los hechos que lo originan, así como los valores de costos y perjuicios que serán trasladados y asumidos por el contratista.

Dichos valores serán indexados de la siguiente manera:

Se determinará la fecha en la que el contratista, produjo la indisponibilidad del servicio que trajo como consecuencia la pérdida de ingresos, gastos incurridos o el daño en la plataforma. El descuento o pago mediante cuenta de cobro, debe realizarse en el mismo mes en el que sea comunicado por ETB al contratista.

Se indexará el monto entre la fecha en la que se produjo la indisponibilidad y la fecha de devolución, utilizando los índices de precios al consumidor en el ámbito nacional, para la República de Colombia certificados por el DANE para dicho período. En caso de no contar con la inflación correspondiente al período a actualizar se tomará el promedio mensual o diario corrido del año, según sea el caso, y se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por no tener información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo período del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.

En el evento en que el contratista no efectúe el reintegro en la fecha fijada, 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 el reintegro de valores y la fecha efectiva o real de reintegro a ETB.

De forma adicional, ETB podrá cobrar las sanciones contractuales a las que haya lugar derivadas del incumplimiento de las obligaciones toda vez que el contratista debe garantizar la prestación de los servicios con los más altos estándares de calidad y realizando todas las acciones que estime necesarias y pertinentes para evitar indisponibilidades en la operación producto de los desarrollos realizados que en todo caso, puedan generar pérdida de ingresos, gastos incurridos o el daño en la plataforma.

Frente a lo anterior, ETB garantiza el derecho de defensa otorgando un plazo de 5 días para que presente las pruebas que correspondan, si dentro de dicho plazo no se recibe respuesta se entenderá por parte de ETB la aceptación por parte del contratista del hecho constitutivo de la indisponibilidad.

Una vez recibida la respuesta del contratista, junto con las pruebas consideradas pertinentes, conducentes y útiles para cada caso, el supervisor administrativo establecerá una fecha y hora para la realización de una reunión con el contratista. Este encuentro no deberá tener lugar después de transcurridos cinco (5) días hábiles desde la recepción de las pruebas.

La ausencia injustificada a la reunión será interpretada como aceptación por parte del contratista y se procederá con el descuento de los perjuicios trasladados al contratista.

En caso de determinarse que la indisponibilidad es responsabilidad del contratista, se procederá a realizar el descuento para el reintegro de los valores debidamente indexados, pudiendo igualmente realizar el cobro de las sanciones pactadas en el contrato.

Si se constata que la indisponibilidad no es atribuible al contratista, y se demuestra que el mismo, actuó diligentemente, se procederá con el cierre del caso. En este escenario, no se aplicarán los descuentos correspondientes, y este hecho quedará registrado en el acta de la reunión.

#### 3.8.31.1 Reintegro de Valores a través de descuento o de cuenta de cobro

Los valores pueden ser descontados del precio de los servicios pendientes de pago por parte de ETB o consignados por el contratista dentro del plazo establecido. En cualquiera de los dos (2) escenarios se generará cuenta de cobro. Dichos valores contendrán la indexación correspondiente y/o el cobro de intereses, según corresponda.

### 3.8.32 Interacción entre ETB y el contratista

**ETB REQUIERE** que el contratista garantice una permanente interacción con los responsables de los demás procesos de Gestión de TI por parte de ETB; sean estos funcionarios de ETB o terceros contratados con este propósito, proporcionando el soporte y la colaboración que sean necesarios para la implantación y desarrollo de los procesos de Gestión de TI, realizando las tareas y entregando los informes que le sean requeridos por los responsables de estos procesos. Esto incluye asistencia del CONTRATISTA, presencial o virtual, en las reuniones de procesos de Gestión de TI según criterio de ETB.

### 3.8.32.1 Definición y seguimiento plan de servicio

**ETB REQUIERE** que el contratista trabaje conjuntamente con la(s) persona(s) designada(s) por parte de ETB para hacer seguimiento y evaluación al plan de servicio y resolver las desviaciones que se presenten en el mismo, siendo el plan un documento que contiene la forma de ejecución del servicio de fabrica a contratar y será en entregado por el CONTRATISTA durante la fase de ejecución, máximo un mes posterior a la orden de inicio del contrato.

### 3.8.32.2 Informe mensual

**ETB REQUIERE** que el contratista genere un informe mensual de prestación del servicio, que presente los indicadores definidos por ETB en la presente invitación.

### 3.8.32.3 Mejoramiento continuo

**ETB REQUIERE** que el contratista realice durante toda la duración del contrato un seguimiento permanente con el fin de proponer e implementar mejoras en comunicación, calidad, eficiencia y efectividad, con base en la experiencia acumulada y en los eventuales cambios del entorno. El contratista deberá entregar trimestralmente al supervisor de ETB, un informe evaluativo acerca del servicio ofrecido proponiendo las modificaciones necesarias en los casos que se requiera.

### 3.8.32.4 Gestión del conocimiento

**ETB REQUIERE** que el contratista realice durante toda la ejecución del contrato gestión del conocimiento permanente con el fin de garantizar la transferencia del conocimiento a ETB. El contratista deberá entregar al supervisor de ETB, un plan de gestión del conocimiento al inicio del contrato y semestralmente un informe de seguimiento a la ejecución de dicho plan. Esta gestión debe incluir por lo menos el detalle de los desarrollos realizados a nivel funcional y técnico y particularidades como, por ejemplo: pasos para despliegues, modificación de apuntamientos, errores frecuentes, estabilización de ambientes.

## 3.8.33 Modelo de capacidad de consumo

El modelo de Capacidad y Consumo definido para los Servicios de Desarrollo es el de prestación bajo demanda.

La unidad de capacidad utilizada será la jornada. De esta forma ETB y el contratista acordarán el esfuerzo necesario para la realización de los desarrollos y/o tareas Ad hoc. El Consumo se calculará como el número de jornadas realizadas según los hitos de facturación que se den en el período. Los hitos de facturación estarán asociados al proceso de desarrollo a través de las entregas definidas específicamente para cada desarrollo.

ETB requiere que el contratista preste los servicios contemplando recursos que requiera para la ejecución de cada orden de servicio con el fin de garantizar con oportunidad y calidad los desarrollos solicitados por ETB.

Para definir el modelo para la gestión de la capacidad de recursos para la prestación de los servicios ETB solicitará al CONTRATISTA con tiempo de antelación la prestación de los servicios. El CONTRATISTA deberá atender adecuada y oportunamente las solicitudes de ETB mediante la prestación de los servicios solicitados.

El modelo de capacidad exigido no podrá verse afectado por la atención para la corrección de errores dentro del periodo de garantía de cualquiera de los desarrollos de software realizados por el contratista. ETB requiere que sea el CONTRATISTA quien defina los recursos necesarios para hacer frente a estos trabajos, sin generar costo adicional para ETB.

En el evento que el CONTRATISTA no cumpla con la capacidad requerida por ETB para el cumplimiento adecuado y oportuno de la prestación de los servicios, ETB aplicará los descuentos descritos en los Acuerdos de Nivel de Servicios según el numeral 3.8.30.

A continuación, se muestra la tabla para Hitos de Consumo conforme al flujo de entregas establecido:

| Hito   | %   | Entregable  |
|--|-----|---|
| Entrega de Historias de Usuario comprometidas en el Sprint y Calidad en la entrega | 30% | Entrega del producto del Sprint a QA que contenga las versiones de los objetos y actualizados y/o creados y la documentación correspondiente en la fecha acordadas en el Sprint Planning.<br><br>Acta de Certificación de la aceptación de la entrega de la línea base, revisión y despliegue exitoso realizado por ETB, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral 3.8.30 Acuerdos de Niveles de Servicio. |
| Calidad del Desarrollo   | 40% | Acta de Certificado de pruebas QA del desarrollo, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral 3.8.30 Acuerdos de Niveles de Servicio.  |
| Puesta en Producción   | 20% | Acta de Puesta en Producción exitoso, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral 3.8.30 Acuerdos de Niveles de Servicio.  |
| PIR (Post Implemental Review)  | 10% | Acta de certificación del PIR aprobada por ETB (Post Implemental Review) una vez esté garantizado el correcto funcionamiento y estabilidad del desarrollo puesto en producción, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral 3.8.30 Acuerdos de Niveles de Servicio.  |

Tabla 10. Hitos de Consumo Desarrollos (Evolutivos o Proyectos) Nubes Salesforce, Digital Engagement y Mulesoft



### 3.8.33.1 Servicios Tareas Adhoc

El modelo de capacidad y consumo definido para los servicios tareas adhoc es el de prestación bajo demanda o consumo fijo.

La unidad de capacidad utilizada será la jornada de servicio. De esta forma ETB y el CONTRATISTA acordarán la capacidad necesaria para la realización de los trabajos requeridos antes de comenzar la ejecución de estos.

El Consumo se calculará como el número de jornadas ejecutadas en el periodo.

| <b>Hito</b>                | <b>%</b> | <b>Entregable</b>  |
|----------------------------|----------|--|
| Calidad de la tarea Ad Hoc | 100%     | Acta de Cumplimiento del servicio adhoc asignado al contratista dentro de los tiempos establecidos, previo cumplimiento de las condiciones especificadas en el numeral 3.8.30 Acuerdos de Niveles de Servicio. |

Tabla 11. Hitos de Consumo tareas Ad Hoc Nubes Salesforce, Digital Engagement y Mulesoft

Se considerará como jornada de servicio 8 horas continuas o discontinuas para la prestación del servicio por parte del contratista con el personal que cumpla con la experiencia especializada requerida.

### 3.8.34 Modelo de Gobierno

El modelo de gobierno sugerido inicialmente por ETB se estructura en dos niveles:

- El Nivel estratégico, que será el encargado de velar por que la estrategia y objetivos del contrato estén alineados con los de ETB y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- El nivel operativo, que se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución. Adicionalmente, el CONTRATISTA será el responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

ETB solicita que el CONTRATISTA se adecúe al esquema sugerido, indicando los procedimientos que habilitará para su cumplimiento.

El siguiente gráfico muestra un resumen del modelo de gobierno del servicio:

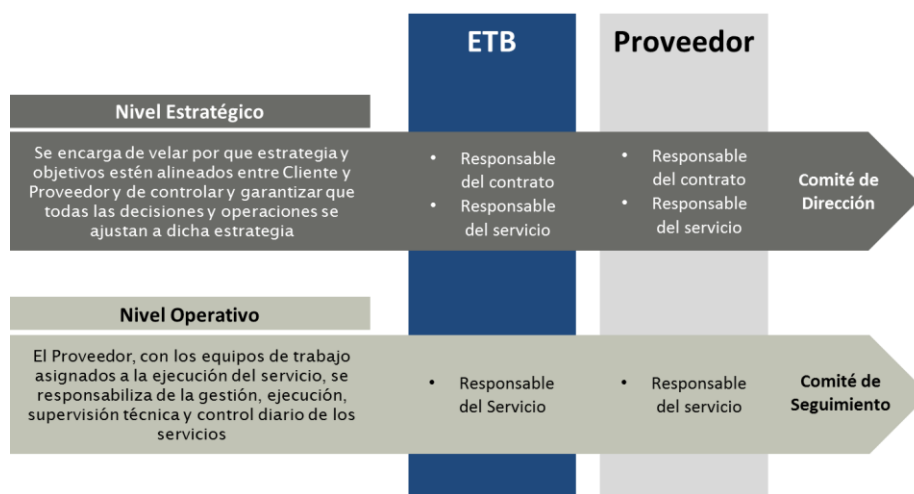


Gráfico 11. Modelo de Gobierno

Para implementar adecuadamente el modelo de gobierno, se han considerado las siguientes responsabilidades a cargo de ETB y del contratista:

| Organización | Servicio                      | Descripción  |
|--------------|-------------------------------|--|
| ETB          | Responsable del Contrato      | Será el responsable global del contrato y el encargado de la definición estratégica global.  |
|              | Responsables de los Servicios | Serán los responsables del seguimiento operativo de los servicios.   |
| CONTRATISTA  | Responsable del Contrato      | El CONTRATISTA desde el punto de vista estratégico y su interlocutor por parte de ETB será el responsable del contrato. Deberá asistir presencialmente al comité de dirección cuando así sea requerido.                              |
|              | Responsable del Servicio      | El contratista debe asistir presencialmente a xx a través de su líder operativo/técnico del servicio. Será decisión del CONTRATISTA definir una o más personas como responsable de los diferentes servicios incluidos en el alcance. |

Tabla 12. Responsabilidades Gobierno

De acuerdo con esta composición de responsabilidades y con la finalidad de llevar a cabo una correcta gestión del servicio y la realización adecuada de su seguimiento se establecerán dos tipos de comités que se definen a continuación:

- Comité de dirección, que define los objetivos estratégicos alineados con la actividad del negocio de ETB y que vela por el cumplimiento y la calidad de la prestación de los servicios que dan respuesta a esos objetivos. Entre sus funciones está la de analizar y aprobar los cambios de alcance del servicio, dentro de lo contemplado en los presentes términos de referencia. Se reunirá trimestralmente o con menor frecuencia bajo petición de alguna de las partes.

- Comité de seguimiento, órgano de coordinación de la gestión entre ETB y el CONTRATISTA del servicio. Se encargará de controlar la prestación del servicio, controlar los riesgos potenciales y escalar los problemas que pudieran surgir. Además, gestionará los problemas en la realización de actividades concretas y supervisará la prestación de los servicios mediante sus respectivos indicadores de calidad. Se reunirá mensualmente.

La composición de estos comités y sus objetivos concretos serán los siguientes:

| Órgano                     | Participantes   | Objetivos   | Frecuencia                        |
|----------------------------|---|---|-----------------------------------|
| <b>Comité de Dirección</b> | <p><b>ETB</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del contrato</li> <li>▪ Responsable del servicio</li> </ul> <p><b>CONTRATISTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del contrato</li> <li>▪ Responsable del servicio</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación global de la prestación del servicio</li> <li>▪ Analizar los cambios en los niveles de servicio, cuando por su importancia hayan sido propuestos por el comité de seguimiento y proponer su aprobación al facultado.</li> <li>▪ Analizar los cambios en el ámbito del servicio que, por su impacto o importancia estratégica, le hayan sido propuestos por el comité de seguimiento y proponer su aprobación al facultado.</li> <li>▪ Aprobar iniciativas de mejora de los servicios prestados.</li> <li>▪ Verificar los datos de la facturación</li> <li>▪ Hacer seguimiento del consumo respecto de la capacidad estimada y la capacidad total contratada.</li> <li>▪ Informar al CONTRATISTA oficialmente sobre cuál es la capacidad estimada.</li> <li>▪ Analizar riesgos y acciones de terceros que puedan impactar al nivel de servicio.</li> <li>▪ Resolución de disputas eventuales traspasadas desde el comité de seguimiento, además de las disputas competencia de este comité.</li> <li>▪ Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica del servicio que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo de la vigencia del contrato.</li> </ul> | Reunión trimestral o bajo demanda |

Tabla 13. Comité de Dirección

| Órgano                              | Participantes   | Objetivos  | Frecuencia                            |
|-------------------------------------|---|--|---------------------------------------|
| <p><b>Comité de Seguimiento</b></p> | <p><b>ETB</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del Servicio</li> </ul> <p><b>CONTRATISTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable del servicio</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar y tomar decisiones sobre el desempeño global y la prestación del servicio.</li> <li>▪ Realizar el seguimiento y el control para comprobar que se alcanzan los niveles de calidad establecidos.</li> <li>▪ Realizar seguimiento de los requerimientos en curso.</li> <li>▪ Realizar seguimiento a alto nivel de los desarrollos en curso.</li> <li>▪ Verificar los datos de la facturación.</li> <li>▪ Hacer seguimiento del consumo respecto de la capacidad total contratada.</li> <li>▪ Revisar la demanda actual y prevista y proponer cambios a la capacidad de desarrollo del CONTRATISTA para cada una de las aplicaciones.</li> <li>▪ Aprobar iniciativas de mejora de los servicios prestados.</li> <li>▪ Revisión y seguimiento de los planes de mejora.</li> <li>▪ Control de la implementación de las actividades necesarias para la corrección de deficiencias.</li> </ul> <p>&gt; Revisar estado y evolución de tickets escalados a Nivel 3 (proveedores de software).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar que el personal asignado al servicio está disponible y cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la ejecución de las tareas.</li> <li>▪ Analizar y proponer mejoras y modificaciones a la prestación del servicio.</li> <li>▪ Gestionar los acuerdos con terceros que eventualmente intervengan en la entrega de los servicios.</li> <li>▪ Analizar riesgos y acciones de terceros que puedan impactar al nivel de servicio y decidir acciones conforme a estos riesgos.</li> <li>▪ Revisar el cumplimiento de los procedimientos y proponer cambios en los mismos con el objetivo de maximizar la eficacia y la eficiencia</li> <li>▪ Tomar decisiones sobre conflictos y problemas y elevar cualquier tipo de disputa al comité de dirección.</li> </ul> | <p>Reunión mensual o bajo demanda</p> |

Tabla 14. Comité de Seguimiento

Adicionalmente a los comités mencionados se establecerán canales de comunicación entre los equipos del CONTRATISTA y los responsables y/o líderes técnicos de ETB de acuerdo con las necesidades asociadas a la correcta ejecución de los diferentes servicios.

En cualquiera de los comités se podrá requerir la presencia de otras personas, distintas a las señaladas para cada uno de los comités, que se estimen oportunas para la correcta realización de estos.

El responsable del servicio del CONTRATISTA deberá entregar a ETB el informe de situación correspondiente al período de revisión y que será revisado durante el comité, con una antelación de 2 días hábiles previos a la fecha de la reunión (Si la reunión es un lunes, el CONTRATISTA deberá entregar el informe el jueves a final del día como máximo, dejando un día laborable completo para que pueda ser revisado por ETB). Los comités celebrarán sus reuniones virtuales o en las dependencias de ETB.

### **3.8.35 Esquema organizativo**

**ETB REQUIERE** que el contratista, con base en su experiencia en servicios similares, estructure la organización idónea para la prestación del servicio según los indicadores de calidad comprometidos. La estructura debe presentarse al supervisor de ETB, dentro de las tres semanas posteriores a la orden de inicio como un organigrama, acompañado de la explicación respectiva de cada rol. La estructura debe permitir a ETB verificar que el CONTRATISTA está cubriendo todos los frentes de trabajo requeridos.

### **3.8.36 Experiencia por parte del personal del contratista para la prestación del servicio**

**ETB REQUIERE** que el CONTRATISTA acredite el conocimiento y la capacitación de su personal necesaria para afrontar la realización de las tareas propias del mismo. El CONTRATISTA debe demostrar la experiencia del personal propuesto para la prestación de los servicios incluidos en el alcance de los presentes términos de referencia.

### **3.8.37 Modelo de comunicación y reporte**

**ETB REQUIERE** que dentro del servicio exista un modelo de comunicación y reporte encargado de recopilar, ordenar y distribuir a todas las partes que interactúan con el servicio la información necesaria según su relación con el mismo. Para esto será necesario definir el modelo para cada uno de los niveles de interlocución existentes en el servicio.

De forma genérica será obligatorio reportar periódicamente (por defecto de forma mensual) informes relativos al cumplimiento de los ANS del servicio, indicando su grado de cumplimiento, desviación, análisis de las causas de dicha desviación y acciones correctoras en el caso de incumplimiento, la fuente de los datos serán los informes de las áreas de ETB.

Los niveles de interlocución principales que ETB contempla para los servicios son los siguientes:

#### **Reporte de desempeño como CONTRATISTA del servicio**

El CONTRATISTA DEBE informar convenientemente a los responsables de los servicios y al responsable del contrato acerca del desempeño alcanzado en la prestación del servicio. Esto se llevará a cabo a través de los comités descritos en el modelo de gobierno del servicio.

#### **Escalado de solicitudes y procedimientos especiales**

07-07.7-F-020-v.8

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

13/06/2023

Pág. 109

ETB requiere que el CONTRATISTA siga procedimientos de escalado específicos que deberán ser ejecutados en determinadas circunstancias. Para esto ETB proporcionará al CONTRATISTA toda la información necesaria acerca de las circunstancias que se tienen que dar para la aplicación de estos procedimientos, así como los pasos a seguir, personas a informar, etc.

## FIN DEL DOCUMENTO