

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



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

BORRADOR DE TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002524

GRUPO VII-: SERVICIOS ESPECIALIZADOS

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE DE 2025

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

PROCESO DE INVITACIÓN PÚBLICA ACUERDO MARCO

El presente proceso tiene como finalidad la suscripción de ACUERDOS MARCO con ALIADOS ESTRATÉGICOS para la provisión de soluciones integrales de servicios.

El propósito central es establecer una relación de colaboración con proveedores especializados que tengan la experiencia, infraestructura y capacidades técnicas necesarias. Este esquema no se limita a la prestación de un servicio específico, sino que busca permanentemente la creación de sinergias entre las partes, lo que permitirá la articulación de conocimientos, tecnologías y buenas prácticas para implementar soluciones diferenciadas que agreguen valor, optimicen costos y permitan agilidad. Asimismo, se busca que el desarrollo del contrato fomente la confianza mutua y una sólida reputación entre las partes, elementos esenciales para el desarrollo de soluciones conjuntas.

CONSIDERACIONES

ETB tiene como misión contribuir al desarrollo social y económico del país mediante la prestación de servicios integrales tecnológicas en cumplimiento de su función empresarial y su compromiso con la transformación digital de Colombia, orienta sus esfuerzos a ofrecer soluciones que fortalezcan la conectividad, la productividad y la competitividad de los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas a nivel distrital y nacional y privado.

ETB es un socio estratégico en la innovación de soluciones tecnológicas acorde con el dinamismo del mercado, por su experiencia y trayectoria e infraestructura y desarrollo de tecnológico, que, junto a otras instituciones, contribuye a la articulación de iniciativas que promueven la seguridad, la conectividad, la sostenibilidad y la inclusión digital en la ciudad.

ETB ha iniciado una transformación estratégica para convertirse en una empresa de tecnología digital de vanguardia, conocida como 'Techco'. Uno de los pilares fundamentales de esta estrategia es su incursión en el sector de la tecnología educativa (EdTech) para lo cual se ha dispuesto.

La unidad EdTech de ETB que es un eje estratégico fundamental para la transformación de la compañía cuyo propósito principal es contribuir al cierre de la brecha digital en Colombia mediante soluciones tecnológicas innovadoras y contenidos educativos relevantes, generando así un impacto positivo en la ciudadanía.

ETB fundamenta su gestión en principios de transparencia, Sostenibilidad y responsabilidad social, buscando generar valor para sus grupos de interés y aportar al cierre de brechas digitales a través de la expansión de infraestructura de telecomunicaciones y el acceso equitativo a la información y su propósito es ser un referente nacional en innovación tecnológica y excelencia en el servicio, impulsando el bienestar y el progreso de la comunidad.

En armonía con lo anterior, mediante el presente proceso ETB busca la conformación de un ecosistema estratégico de aliados para suscribir acuerdos marco que contribuyan al fortalecimiento de la competitividad de ETB, en consonancia con su proceso de transformación de Telco a Techco.

ALCANCE

La conformación de un ecosistema de aliados estratégicos, a través de acuerdos marco, es un elemento clave para potenciar las integraciones que ETB realiza como experto en soluciones, apalancado en su conocimiento especializado (know-how) y experiencia técnica y operativa, que le permiten ofrecer soluciones diferenciadas y de alto valor agregado.

Uno de los pilares del Acuerdo Marco es la generación de demanda conjunta. ETB busca que el proveedor se comporte como un aliado estratégico, demostrando un compromiso proactivo con la expansión de oportunidades del mercado, aprovechando la experiencia de ETB como integrador de soluciones tecnológicas y su posicionamiento de marca.

Para materializar esta captura de mercado, el modelo priorizará socios que demuestren su compromiso a través de fondos de *marketing* (MDF). Dicho compromiso se estructurará como una co-inversión destinada a financiar estrategias de *go-to-market* (GTM), acelerar la generación de demanda y maximizar la penetración de las soluciones.

La sostenibilidad de esta transformación se fundamenta en una transferencia efectiva de conocimiento. Un socio estratégico invierte en la autonomía de su contraparte. El modelo exigirá un proceso riguroso de alta capacitación y mentoría. El objetivo es que ETB, a través de su PMO y equipos técnicos, logre la apropiación metodológica y operativa del core de las soluciones.

Las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios podrán ser utilizadas no solo por ETB, sino también por sus filiales, subordinadas, empresas del Grupo Empresarial de ETB y aquellas en las que ETB tenga participación accionaria. Esto para los grupos en los que estas empresas no hayan sido adjudicatarias. Así mismo, podrán presentar ofertas en los grupos que apliquen.

El proyecto comprende las siguientes líneas de negocio, cuyas condiciones están diferenciadas por cada grupo:

Grupo I: Infraestructura y Software en modalidad de Servicio

Grupo II: Ciberseguridad

Grupo III: Nubes Privadas

Grupo IV: Gestión de Procesos de Negocio (BPO)

Grupo V: Desarrollo de Software según requerimientos

Grupo VI: Ciudad 360

Grupo VII: Servicios especializados

Grupo VIII: Smartphones como servicio

Grupo IX: Servicios de Conectividad Avanzada (SDWAN as a service)

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



Grupo X: Smart Citys

Grupo XI: Gobierno y Empresa Inteligente

Grupo XII: E-HEALTH

Grupo XIII: EDTECH. Este grupo se compone de subgrupos independientes.

Grupo XIV: Últimas Millas de Conectividad

El (los) Oferentes pueden presentar oferta independiente por cada grupo, según sus capacidades.

Si bien cada grupo constituye un proceso independiente, estos se adelantarán de manera simultánea. Este esquema tiene un doble propósito: permitir a los interesados evaluar la posibilidad de integrar capacidades en los grupos a los que se postulan y, asimismo, suscribir un solo contrato con los Oferentes que resulten adjudicatarios en más de un grupo.

CAPÍTULO I - CONDICIONES JURÍDICAS

OBJETO: Constituir un ecosistema estratégico de aliados, a través de acuerdos marco, con el objetivo de asegurar el suministro de soluciones integrales como servicio. Estas soluciones deberán contribuir a la transformación de ETB hacia una empresa de tecnología ("Techo"), mediante la articulación de estrategias comerciales, la participación activa en modelos de generación de demanda, la ampliación de su alcance y penetración en el mercado, y la implementación de modelos de negocio innovadores.

El alcance del presente objeto corresponde al **Grupo VII "SERVICIOS ESPECIALIZADOS"**

FINALIDAD DE LOS ACUERDOS MARCO: Establecer las condiciones generales para la prestación de los servicios, con el propósito de agilizar los procesos de adquisición y atender el dinamismo de ETB en un entorno competitivo. Lo anterior se materializa mediante la definición de precios de referencia que permiten generar economías de escala en la ejecución contractual, a través de la emisión de órdenes de servicio.

ACUERDO MARCO: A través del proceso que derive en la consolidación de los términos de referencia definitivos, se definirán las condiciones y características técnicas para la adquisición de los servicios. Asimismo, se realizará la selección de los Aliados Estratégicos, quienes se vincularán al acuerdo marco mediante la adjudicación y celebración del contrato. El Acuerdo Marco no crea por sí mismo una obligación de compra o suministro, sino que establece las reglas para contratar de forma más ágil y eficiente.

PRECIOS UNITARIOS: Corresponden a los precios pactados en el contrato con base en los ítems del anexo financiero y constituyen la base para solicitar cotizaciones o adelantar negociaciones orientadas a la mejora del precio.

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

ORDEN DE SERVICIO: Luego de realizado el procedimiento para la solicitud de pedido descrito en el capítulo técnico, ETB podrá considerar en asignar la orden de servicio, caso en el cual, el Aliado se obliga a la prestación del servicio en las condiciones acordadas, teniendo en cuenta que, de forma previa deberá constituir las garantías específicas que amparan cada pedido u orden de servicio.

FORMA DE EJECUTAR EL CONTRATO: ETB no está obligada a adquirir una cantidad mínima ni máxima de servicios, ya que ello dependerá de las órdenes de servicio que se emitan al Aliado, de conformidad con el procedimiento descrito en el capítulo técnico.

PRECIO DEL CONTRATO: El precio del contrato será de cuantía indeterminada, pero determinable de acuerdo con la cantidad de órdenes de servicio que se emitan y los precios unitarios pactados para las mismas.

PRÓRROGA DEL ACUERDO MARCO: ETB podrá prorrogar el Acuerdo Marco antes del vencimiento del plazo inicial del mismo. Para ello comunicará esta intención al Aliado para que se pronuncie al respecto. ETB podrá realizar dicho trámite, únicamente con quienes respondan positivamente a la mencionada solicitud. La prórroga se realizará mediante acuerdo suscrito entre las partes.

HERRAMIENTA A TRAVÉS DE LA CUAL SE LLEVARÁN A CABO LAS TRANSACCIONES DERIVADAS DEL ACUERDO MARCO: SAP ARIBA, o la herramienta que haga sus veces. Los Aliados se estarán obligados a aceptar los términos y condiciones de la herramienta.

1.1. CONDICIONES APLICABLES

1.1.1. 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:

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

Evento	Campo creado en la herramienta SAP ARIBA, mediante el cual ETB recibe las ofertas de los interesados en participar en el proceso de contratación que se esté adelantando.
Mensajes de Evento	Bandeja de registro y envío de mensajes relacionados al proceso de contratación que se adelanta por medio de la plataforma SAP ARIBA.
Oferta o Propuesta	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 o aliado 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) correo electrónico de SAP ARIBA email2workspace-prod3+etb+SR1869769952+a74n@ansmtp.ariba.com: Constituye el canal de comunicación directo entre el proveedor y ETB, con el fin de tener soporte técnico sobre el uso de las herramientas y los siguientes canales de comunicación mediante los cuales cursarán las observaciones y se realizará la reunión informativa:

(i) enlace para las observaciones: [Enlace Preguntas](#)

(ii) enlace para la reunión informativa: [Enlace Reunión Informativa](#)

1.1.2. RÉGIMEN JURÍDICO DE ETB

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009 y sus modificaciones, la actuación contractual de ETB se rige por las normas de derecho privado. En consecuencia, resultan aplicables las disposiciones del Código Civil, el Código de Comercio, el Manual de Contratación, la Política Financiera y el Código de Ética, los cuales se encuentran publicados en la página web oficial de ETB: www.etb.com.co.

1.1.3. PUBLICACIÓN DE LOS BORRADORES DE TÉRMINOS DE REFERENCIA EN LA PÁGINA WEB DE ETB Y EN LA PLATAFORMA SAP ARIBA

- a) Los borradores términos de referencia, del cual hacen parte integral los anexos;
- b) Las observaciones y las respectivas respuestas;

1.1.4. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTUACIÓN	FECHA
Publicación borradores de términos de referencia	23 de diciembre de 2025

Reunión informativa: 3 días	Del 7 al 9 enero de 2026, Nota: validar el día y la hora en el numeral 1.1.7. REUNIÓN INFORMATIVA.
Observaciones al borrador de los términos de referencia: 2 días	hasta el 14 de enero de 2026
Respuesta a las observaciones: 3 días	hasta el 16 de enero de 2026
Publicación de los términos de referencia definitivos	hasta el 26 de enero de 2026

1.1.5. PRÓRROGAS

Los plazos establecidos en el presente capítulo para la etapa precontractual se expresan en días hábiles y podrán ser prorrogados antes de su vencimiento por el tiempo que ETB considere conveniente.

1.1.6. DISPOSICIONES GENERALES

Los presentes borradores de términos de referencia no tienen valor y no constituyen oferta mercantil;

- a) La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse suministrado con anterioridad a esta invitación.

1.1.7. REUNIÓN INFORMATIVA.

ETB realizará una reunión informativa de manera virtual el 8 de enero de 2026 de 10:00 a 11:00 mediante la URL: [Enlace Reunión Informativa](#), con el fin de precisar el alcance del borrador de términos y condiciones.

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 los mensajes del evento en la herramienta SAP ARIBA 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 las respuestas a las observaciones formuladas por los interesados.

1.1.8. OBSERVACIONES A LOS BORRADORES DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los interesados podrán presentar observaciones a los presentes borradores de términos de referencia, atendiendo los canales establecidos en el numeral correspondiente a

COMUNICACIONES Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA SAP ARIBA o copiando este enlace en el navegador: [Enlace Preguntas](#)

Las comunicaciones y observaciones enviadas por canales distintos a los allí mencionados no serán oponibles para ETB, hasta tanto no sean remitidas a través de los canales expresamente indicados.

1.2. REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES (RESUMEN) QUE SERÁN EXIGIDOS EN LOS TÉRMINOS DEFINITIVOS.

- a) Anexo 1: Carta de presentación de oferta;
- b) Documentos que acrediten la existencia y representación legal;
- c) Duración de la sociedad;
- d) Autorizaciones de órgano social competente (actas de junta directiva, asamblea de socios, entre otros), cuando aplique;
- e) Poderes autenticados en Notaría Pública para oferente nacional y autenticados, apostillados, cuando se trate de documentos expedidos en el exterior; cuando aplique.
- f) Certificación en la que conste la afiliación y pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales (ARL), pensiones (AFP), cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, emitida por:
 - El revisor Fiscal que obre en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Colombia. Dicha certificación debe estar acompañada de copia de la cédula de la tarjeta profesional, cédula de ciudadanía y el certificado vigente y actualizado de antecedentes de la Junta Central de Contadores, con fecha de expedición no mayor a tres meses con respecto a la fecha de presentación de oferta.
 - O por el representante legal o apoderado del oferente, cuando no exista la obligación de tener revisor fiscal.
- g) Certificación emitida por la ARL donde conste el nivel de cumplimiento con un porcentaje mínimo del 85% del sistema, dicha certificación debe estar vigente en la fecha de su presentación, considerando la última modificación o actualización efectuada en la ARL. Según aplique para proveedor nacional o con sucursal establecida en Colombia.
- h) Certificado REDAM del representante que suscriba la carta de presentación de oferta, conforme a lo exigido en la Ley 2097 de 2021 y en su Decreto Reglamentario 1310 de 2022. El certificado debe contar con una fecha no mayor a tres (3) meses.

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

1.2.1. CAPACIDAD, Y REPRESENTACIÓN LEGAL

El interesado en participar debe tener en cuenta que, en los términos de referencia definitivos, serán exigidos los siguientes requisitos relacionados con la capacidad jurídica.

- i. Que el objeto social le permite presentar oferta en concordancia con el objeto del GRUPO relacionado en el objeto del presente documento.
- j. La duración de la sociedad debe abarcar la vigencia total del contrato y un año más; a partir de la fecha en que la oferta sea presentada.
- k. El representante legal o apoderado deberá estar debidamente facultado y para comprometerla en la presentación de la oferta, la celebración, ejecución y liquidación del contrato. En el evento en que el representante legal del oferente tenga límites por la naturaleza de los actos o de la cuantía, deberá aportar la respectiva autorización del órgano social correspondiente.

Con los términos de referencia definitivos serán exigidos los siguientes documentos:

- ii. 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 presentación de la oferta.
- iii. Para empresas extranjeras sin sucursal en Colombia, se debe aportar el documento idóneo, expedido en el país de domicilio del oferente, que acredite la existencia de la sociedad, su objeto social, duración y representación legal. Tener en cuenta que los servicios que abarcan el objeto GRUPO, así como la forma de pago demanda representación en el territorio colombiano, por lo que el adjudicatario debe considerar que, es necesario registrar las copias auténticas de la fundación de la sociedad en la Cámara de Comercio de Colombia, para que sea establecida la sucursal.
- iv. Las autorizaciones del órgano social correspondiente, en los casos en los que el representante legal o apoderado tengan restricciones por la naturaleza de los actos o de la cuantía, o para el caso que así se requiera.

1.2.2. OFERTAS EN ASOCIACIÓN

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

- Presentar documento que indique:
 - Integrantes de la asociación;
 - 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 y con el requisito del capítulo técnico;
 - 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 o de la promesa de sociedad futura, deberá ser mínima 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;
 - 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;
- De conformidad con el literal anterior y atendiendo al régimen jurídico aplicable a ETB, las sanciones derivadas del incumplimiento de las obligaciones contenidas en la propuesta presentada por la unión temporal, consorcio o cualquier otra asociación **no** se aplicarán en proporción al porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes, como lo dispone la Ley 80 de 1993 para uniones temporales y consorcios, dado que dicha normatividad **no** es aplicable a ETB.

LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EXPEDIDOS EN EL EXTERIOR.

Para el proceso de selección y una vez consolidados los términos de referencia definitivos, se debe tener en cuenta que, los documentos expedidos en el exterior deben ser presentados en idioma del país de origen, apostillados o legalizados y traducidos oficialmente al castellano conforme a lo dispuesto en la Resolución 1959 de 2020 y complementarias expedidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

Estos requisitos serán 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.

1.2.3. ACREDITACIÓN DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL Y SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST (sociedades colombianas o sucursales de sociedades extranjeras).

Con los términos de referencia definitivos, será requerida la acreditación de la afiliación y el pago de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales (ARL), pensiones (AFP), cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), cuando corresponda. Dicho cumplimiento deberá certificarse mediante documento expedido por el revisor fiscal, si lo hubiere, adjuntando copia de la cédula de ciudadanía, tarjeta profesional y certificación vigente de la Junta Central de Contadores, conforme a los requisitos legales. En caso de no contar con revisor fiscal, la certificación podrá ser emitida por el representante legal, de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Adicionalmente, la acreditación de la implementación y cumplimiento de requisitos del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, Para tal efecto, el Oferente deberá aportar junto con la oferta la certificación emitida por la ARL donde conste el nivel de cumplimiento con un porcentaje mínimo del 85% del sistema, dicha certificación debe estar vigente en la fecha de su presentación, considerando la última modificación o actualización efectuada en la ARL.

1.2.4. ADJUDICACIÓN:

En la consolidación de los términos de referencia, ETB pretende celebrar los Acuerdo Marco, con quienes resulten habilitados con el cumplimiento de los requisitos mínimos habilitantes en los componentes jurídico, financiero y técnico.

ETB podrá abstenerse de adjudicar cuando el resultado del proceso no atienda los intereses de ETB. Los términos de referencia no constituirán jurídicamente una oferta de ETB dirigida a personas determinadas o indeterminadas, sino que constituyen invitaciones a los interesados a presentar ofertas a ETB. En ese sentido, por los términos de referencia, ETB no adquiere compromiso alguno de continuar con el procedimiento de contratación, ni de concluirlo mediante celebración de un contrato y podrá dar por terminado en cualquier momento el procedimiento de contratación sin aceptar oferta alguna, y sin que haya lugar a reconocimiento económico alguno para los oferentes, quienes con la presentación de la oferta aceptan esta estipulación.

ETB podrá suspender o terminar, por decisión interna, el proceso de contratación en cualquiera de sus etapas cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, de fuerza mayor, orden de autoridad competente, acto irresistible de terceros o razones de utilidad o conveniencia corporativa, o cualquier otra que haga inconveniente la contratación. La decisión de suspensión o terminación del proceso será informada a los interesados o proponentes.

La adjudicación no supone derechos en cabeza del oferente y ETB no está obligada a suscribir un contrato; la adjudicación solo es el resultado de la evaluación de la oferta, cuyo proceso podrá ser declinado por ETB si así lo considera; o podrá continuarse mediante la firma de un contrato. Por tal razón, mientras que ETB no haya firmado un contrato, no se entiende que la oferta haya sido aceptada ni que se ha establecido una relación comercial o contractual con el adjudicatario, de la cual puedan derivarse obligaciones a cargo de ETB.

1.3. REQUERIMIENTO DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

1.3.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de 2 años a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de la garantía única de cumplimiento.

1.3.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES

El Acuerdo Marco exigirá una garantía de cumplimiento que el ALIADO debe constituir dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato, por un valor asegurado de \$200.000.000, vigente desde la fecha de suscripción del acuerdo marco, durante el plazo de ejecución y hasta la terminación.

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



Adicionalmente, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la orden de servicios el Aliado Estratégico deberá constituir las garantías que sean exigidas de acuerdo con la naturaleza o alcance del servicio y será requisito para iniciar la ejecución del pedido contar con la aprobación de las pólizas.

PARÁGRAFO: Las garantías pueden ser expedidas a través del corredor de seguros de ETB o con cualquier compañía de seguros legalmente constituida en Colombia y Vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.3.2.1. COBERTURAS DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

Se ampara el pago de multas y cláusula penal.

El pago de multas corresponde a una sanción anticipada de perjuicios y la cláusula penal es la sanción por el incumplimiento total e irremediable del contrato.

Retroactividad hasta 60 días.

Emisión de pólizas sin carta de no reclamación con 60 días de retroactividad contados a partir del día de expedición de la póliza.

Prórroga automática hasta de 30 días.

Período de tiempo durante el cual, aunque la aseguradora no tenga conocimiento de un documento que extienda el plazo contractual mientras que las partes surten el perfeccionamiento de este, se tendrá como prorrogado el amparo de cumplimiento por 30 días más.

Designación de ajustadores de común acuerdo (entre el beneficiario y la aseguradora)

La designación del ajustador de siniestros debe efectuarse dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha del aviso del siniestro, o a la fecha en que la empresa toma conocimiento de la ocurrencia. Cuando la empresa reciba el aviso de siniestro debe proponer al asegurado, por lo menos dos (2) días antes del vencimiento del plazo señalado, una terna de ajustadores de siniestros para que el asegurado manifieste su conformidad con la designación de alguno de los ajustadores propuestos. Para tal efecto, las empresas deben proponer a los ajustadores de siniestros que se encuentran inscritos y habilitados en el Registro correspondiente a cargo de la Superintendencia Financiera de Colombia. En caso de que el asegurado no designe alguno de los ajustadores de siniestros propuestos, la empresa procederá a designar el ajustador del siniestro antes del vencimiento del plazo señalado, a fin de no dilatar el estudio e inicio del proceso de liquidación del siniestro.

Ampliación aviso de siniestro a 30 días.

En caso de reclamación se establece un plazo de 30 días para notificar a la aseguradora.

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



Toda solicitud de modificación deberá contar con el visto bueno de la ETB.

Para notificaciones o actualización de pólizas deberá existir un comunicado escrito por parte de ETB

1.3.2.2. COBERTURA DE LA GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL.

La garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual derivada de cumplimiento deberá incluir al menos:

Designación de ajustadores de común acuerdo (entre el beneficiario y la aseguradora)

La designación del ajustador de siniestros debe efectuarse dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha del aviso del siniestro, o a la fecha en que la empresa toma conocimiento de la ocurrencia. Cuando la empresa reciba el aviso de siniestro debe proponer al asegurado, por lo menos dos (2) días antes del vencimiento del plazo señalado, una terna de ajustadores de siniestros para que el asegurado manifieste su conformidad con la designación de alguno de los ajustadores propuestos. Para tal efecto, las empresas deben proponer a los ajustadores de siniestros que se encuentran inscritos y habilitados en el Registro correspondiente a cargo de la Superintendencia. En caso, el asegurado no designe alguno de los ajustadores de siniestros propuestos, la empresa procederá a designar el ajustador del siniestro antes del vencimiento del plazo señalado, a fin de no dilatar el inicio del proceso de liquidación del siniestro.

Ampliación plazo y revocación de la póliza.

La Aseguradora podrá revocar o no prorrogar la póliza, mediante aviso previo a tomador de la póliza y a ETB, con un plazo no inferior a treinta (30) días.

Retroactividad hasta 60 días.

Emisión de pólizas sin carta de no reclamación con 60 días de retroactividad contados a partir del día de expedición de la póliza.

Prórroga automática hasta de 30 días.

Período de tiempo durante el cual, aunque la aseguradora no tenga conocimiento de un documento que extienda el plazo contractual mientras que las partes surten el perfeccionamiento de este, se tendrá como prorrogado el amparo de cumplimiento por 30 días más.

1.3.3. MULTAS

Como medida para apremiar al contratista a cumplir sus obligaciones contractuales ETB le podrá descontar hasta el 20% del precio de la orden de servicio y, establecerá en cada orden de servicio el valor o porcentaje aplicable por cada día de atraso o retardo en el

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

cumplimiento de sus obligaciones, o por cualquier otra unidad de tiempo que se estime pertinente. El pago de la multa no exime al contratista del cumplimiento de la obligación contractual.

ETB podrá cobrar el valor de las multas mediante descuentos de las sumas de dinero 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. El cobro de las multas garantizará el derecho al debido proceso del contratista.

1.3.4. CLÁUSULA PENAL

El ACUERDO MARCO contemplará una cláusula penal pecuniaria de \$200.000.000, valor que armoniza con la garantía de cumplimiento la cual tiene como propósito respaldar las obligaciones diferentes a las de los órdenes de servicio ya que el Aliado asume la obligación de dar respuesta a las solicitudes de cotización que solicite ETB

Adicionalmente, en caso de incumplimiento definitivo de cualquiera de las obligaciones del Aliado, este se obliga a pagarle a ETB a título de cláusula penal el equivalente al 20% de la orden de servicio antes de IVA. 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 Aliado.

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.

1.3.5. DECLARACIÓN JURAMENTADA.

No podrá participar en el proceso, ni celebrar contrato con ETB, las personas naturales o jurídicas que se encuentren incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad. En consecuencia, al momento de presentar oferta el Aliado Estratégico debe declarar bajo la gravedad del juramento lo siguiente:

Que no se halla incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar consagradas en la Constitución Política, y en las disposiciones legales contenidas en las Leyes 80 de 1993, 489 de 1998, 1150 de 2007, 1474 de 2011, 1801 de 2016, 1952 de 2019 reformada por la Ley 2094 de 2021, 1955 de 2019, 2014 de 2019, 2097 de 2021, 2195 de 2022, el Decreto 1082 de 2015, y demás normas que regulen las inhabilidades e incompatibilidades para contratar con el Estado. Así mismo declara que no se encuentra incurso en ninguna causal de conflicto de interés. Así mismo, se compromete a informar

de manera inmediata por escrito a ETB cualquier situación sobreviniente que pueda constituir o generar conflicto de interés.

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.

1.3.6. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

El Proveedor en calidad de Oferente o de Contratista, se compromete a:

- Cumplir todas las normas legales y éticas aplicables en materia de lucha contra la corrupción, incluyendo, pero sin limitarse las disposiciones contenidas en la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 de 2022 y demás normas concordantes nacionales e internacionales.
- Implementar controles razonables dentro de su organización para prevenir y detectar actos de corrupción, soborno o fraude. Estructurar propuestas serias, con información fidedigna y económicamente ajustadas a la realidad, que aseguren la ejecución del contrato en las condiciones de calidad y oportunidad exigidas en los términos de referencia.
- Actuar en el proceso de contratación con estricto apego a las normas jurídicas y éticas propias de este tipo de procedimientos, y conforme a los principios de buena fe, transparencia y equidad.
- No celebrar acuerdos ni incurrir en actos o conductas que tengan por objeto coludir en el proceso de selección.
- No interferir directa o indirectamente en la etapa de evaluación de las propuestas.
- A conocer y aplicar el código de ética de ETB.
- Denunciar cualquier acto, solicitud o insinuación de carácter corrupto, soborno o fraude en la presentación de la oferta y ejecución del contrato.

ETB promueve la actuación transparente de todos los intervinientes en sus procesos contractuales. En tal sentido, invita a los oferentes, contratistas y a la comunidad en general a reportar cualquier presunto hecho de corrupción, o posible violación o incumplimiento del Código de Ética y Conducta de ETB, a través de la Línea Ética (601) 242 2555 – 305 803 2842 o al correo electrónico correo_etico@etb.com.co.

1.3.7. 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.

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

El contratista debe cumplir con los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), respecto a sus trabajadores y subcontratistas, acatando rigurosamente las obligaciones legales aplicables, en particular lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo y las normas que las complementen o modifiquen.

El contratista está obligado a garantizar la afiliación y el pago de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales (ARL), pensiones (AFP), cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), cuando corresponda. Dicho cumplimiento deberá certificarse mediante documento expedido por el revisor fiscal, si lo hubiere, adjuntando copia de la cédula de ciudadanía, tarjeta profesional y certificación vigente de la Junta Central de Contadores, conforme a los requisitos legales. En caso de no contar con revisor

fiscal, la certificación podrá ser emitida por el representante legal, de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

ETB podrá solicitar al contratista la entrega, digital, de las planillas de pago a las mencionadas entidades del personal vinculado para la ejecución del contrato, incluyendo subcontratistas. Asimismo, ETB podrá requerir certificaciones sobre el pago de obligaciones e indemnizaciones relacionadas con el personal que participe en la prestación del servicio, ya sea directamente o a través de subcontratistas, sin importar la modalidad de vinculación. Además, el contratista deberá garantizar la entrega de la dotación legal y de los elementos de protección personal (EPP) necesarios.

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones legales, el contratista deberá:

- a. Acreditar la implementación y cumplimiento del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, así como tener un responsable del sistema que cumpla con los requisitos establecidos por ley. Para tal efecto, el contratista debe aportar la certificación emitida por la ARL donde conste el nivel de cumplimiento con un porcentaje mínimo del 85% del sistema. Dicha certificación deberá ser presentada junto con la oferta y deberá encontrarse vigente en la fecha de su presentación, considerando la última modificación o actualización realizada por la ARL. Adicionalmente, para contratos superiores a un año de ejecución debe ser actualizada con una periodicidad anual y aportada al supervisor del contrato.
- a. Garantizar que, en el marco de la autonomía técnica y administrativa, el personal a su cargo, (incluidos subcontratistas), esté debidamente capacitado, entrenado y con la inducción necesaria para ejecutar el contrato, incluyendo reinducción en seguridad y salud en el trabajo de ETB.
- b. Garantizar el entrenamiento y la capacitación para la ejecución de trabajos seguros, y contar con las certificaciones específicas y vigentes requeridas por la normativa aplicable, manteniéndolas disponibles para consulta.
- c. Entregar la dotación legal e industrial necesaria, así como los elementos de protección personal (EPP) para la ejecución de las actividades a cargo del contratista y subcontratistas, velando por su correcto uso.
- d. Cumplir las normas sobre prevención de riesgos laborales vigentes en Colombia, disponiendo de los recursos necesarios para la protección y prevención, garantizando la formación e información sobre los riesgos laborales de sus trabajadores (incluidos subcontratistas). El contratista y sus subcontratistas deberán velar por la seguridad del personal, asegurando el uso adecuado de los equipos de protección necesarios para el desarrollo de su trabajo, de conformidad con las normas legales.
- e. Garantizar un programa de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo para sus trabajadores y subcontratistas, ejecutándolo durante la vigencia del contrato y conservando los soportes para su consulta de ETB en caso de ser requerido.
- f. Cumplir con lo establecido en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo para contratistas de ETB, así como con las modificaciones o cambios que pudieran surgir, extendiendo su alcance a los subcontratistas. Para coordinar lo

pertinente, el supervisor del contrato debe informar al área de Seguridad y Salud en el trabajo de ETB el nombre del contratista y el respectivo número de contrato.

- g.** Suministrar durante la vigencia del contrato, y hasta 3 años después de la terminación o la liquidación cuando aplique, toda la información que ETB requiera sobre el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de seguridad social, aportes parafiscales y SG-SST, incluso respecto a subcontratistas, sean personas naturales o jurídicas.

Parágrafo primero: Para acreditar el cumplimiento de los requisitos de los literales **b) al g)**, el representante legal del contratista debe emitir una certificación con una periodicidad anual, en la que conste que ha realizado la inducción, reinducción, capacitaciones y entrenamientos a sus trabajadores y subcontratistas. Asimismo, debe certificar que cumple con las normas sobre prevención de riesgos laborales, la entrega de dotación y elementos de protección personal, así como con lo establecido en el programa de seguridad y salud en el trabajo para contratistas de ETB.

Parágrafo segundo: El supervisor del contrato deberá remitir la información aportada por el contratista al equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo de ETB para la revisión correspondiente, de acuerdo con el programa aplicable a contratistas. En todo caso, la interacción entre ETB y el Contratista será articulada por el supervisor del contrato.

1.3.9. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Contratista deberá garantizar que la propiedad intelectual que aporte para la ejecución del contrato es de su titularidad o cuenta con las licencias necesarias para su uso, liberando a ETB de cualquier responsabilidad por posibles infracciones. En caso de reclamación de terceros, el Contratista asumirá íntegramente la responsabilidad legal y económica que se derive de dicha reclamación.

ETB y el Contratista se comprometen a respetar los derechos morales de autor establecidos en el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993 y en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982.

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

1.3.10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con la presentación de la oferta, se entiende que el oferente acepta, en caso de resultar adjudicatario, adherirse a las Políticas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio adoptadas por ETB para la protección de su información y la de terceros. El proponente se compromete a conocer y cumplir dichas políticas, así como a instruir al personal que participe en la ejecución del contrato independientemente de su forma de vinculación sobre la obligatoriedad de su cumplimiento. Las políticas pueden consultarse en el sitio web de ETB: www.etb.com.

Los usuarios asignados al Contratista para acceder a los sistemas de información de ETB deben ser personas que efectivamente estén ejecutando actividades relacionadas con el

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



objeto contractual. En este sentido, el Contratista se obliga a mantener informada a ETB sobre los usuarios bajo su responsabilidad que deben permanecer activos, notificando de manera inmediata cualquier retiro o cambio en el personal que acceda a dichos sistemas.

El Contratista acepta que ETB se reserva el derecho de negar o suspender el acceso a sus instalaciones físicas o sistemas de información a cualquier empleado directo o indirecto del Contratista, si considera que ha incurrido en actividades que contravengan las políticas de seguridad de la información, o que hayan sido dolosas o fraudulentas. ETB no estará obligada a presentar evidencias de tales hallazgos. No obstante, el Contratista se compromete a tomar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de los servicios pactados con ETB. Asimismo, se obliga a prevenir que sus empleados directos o indirectos incurran en dichas conductas durante la ejecución de actividades relacionadas con el contrato. El Contratista acepta que ETB podrá monitorear en cualquier momento las actividades realizadas por sus empleados o subcontratistas en los sistemas de información de ETB.

El Contratista se compromete a reportar cualquier debilidad sospechosa que afecte la seguridad de la información, así como a informar de manera inmediata sobre incidentes que puedan comprometer la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la información de ETB o de sus terceros. Además, deberá colaborar con todos los medios a su alcance para la remediación de dichos incidentes. Sin perjuicio de los reportes realizados ante ETB, el Contratista será responsable por los perjuicios que se generen como consecuencia de incidentes que afecten la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

El Contratista deberá impartir a su personal acciones de sensibilización, capacitación, entrenamiento y actualizaciones regulares en políticas y procedimientos de seguridad de la información y continuidad del negocio, según sea pertinente para la ejecución del contrato.

1.3.11. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las Partes reconocen y aceptan que, en el desarrollo y ejecución del contrato, tendrán acceso a información que contiene datos personales, motivo por el cual deben dar cumplimiento en la medida en que aplique, a la normativa en la materia, en especial a, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, la Ley 2300 de 2023, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, deroguen, adicionen o sustituyan (en adelante, la "Ley Aplicable").

El CONTRATISTA acepta conocer y cumplir la Política de Tratamiento de Datos Personales de ETB vigente para, el tratamiento, transmisión 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

Si en la ejecución del contrato se requiere realizar transmisión de datos personales al CONTRATISTA o el mismo trata datos personales a nombre de ETB, el CONTRATISTA se obliga a:

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

- i. Realizar el Tratamiento de los Datos Personales en desarrollo del objeto del presente Contrato única y exclusivamente por cuenta de ETB como responsable del Tratamiento.
- ii. Abstenerse de realizar Tratamiento sobre los Datos Personales para fines distintos al cumplimiento del objeto y de las obligaciones del presente Contrato y de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado.
- iii. Garantizar la confidencialidad de la información que contenga datos personales, incluso después de la terminación del presente contrato.
- iv. Implementar medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas adecuadas para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la adulteración, la pérdida, el daño, el uso o divulgación indebidos, o cualquier otra forma de tratamiento no autorizado o ilícito. Dichas medidas deben ser proporcionales a la naturaleza de los datos tratados y a los riesgos asociados a su tratamiento. El CONTRATISTA deberá documentar y mantener actualizadas dichas medidas.
- v. Realizar en el menor tiempo posible la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012, lo establecido por ETB y cualquier norma que la reglamente, adicione o modifique.
- vi. No ceder, comunicar, transferir ni transmitir los datos personales a terceros, salvo que la Ley Aplicable lo permita o cuente con la autorización previa y expresa de ETB. En caso de contar con dicha autorización, el CONTRATISTA deberá asegurarse de que el tercero receptor cumpla con las mismas obligaciones de seguridad y confidencialidad estipuladas en el presente contrato.
- vii. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que deban tener acceso a ella para dar cumplimiento a las obligaciones del presente Contrato; bajo el entendido que las obligaciones de confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales se extiendan a dichas personas y que el CONTRATISTA es garante del cumplimiento de dichas obligaciones.
- viii. Actualizar la información reportada por ETB dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir de su recibo, salvo que el marco normativo vigente establezca un plazo menor.
- ix. Atender las consultas formuladas por ETB sobre el Tratamiento de Datos Personales efectuado por el CONTRATISTA dentro de los tres (3) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de la consulta salvo que el marco normativo vigente establezca un plazo menor.
- x. Colaborar con ETB para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos (acceso, rectificación, supresión, revocación del consentimiento, entre otros), incluyendo la asistencia en la respuesta a solicitudes de los titulares.
- xi. Notificar de forma inmediata a ETB al correo electrónico: Unidad_de_Cumplimiento@etb.com.co, oficialdatospersonales@etb.com.co, cualquier violación de seguridad de los datos personales de la que tenga conocimiento, que pueda implicar un riesgo para los derechos y libertades de los titulares de los datos personales. Esta notificación deberá incluir toda la información relevante y disponible para ETB.
- xii. Devolver a ETB y posteriormente destruir (eliminar) en caso de que aplique, todos los datos personales a los que haya tenido acceso o que haya tratado en virtud del presente contrato, una vez finalizado el plazo contractual o cuando ETB o el titular así lo solicite, salvo que exista un deber legal o contractual de conservar los datos

- personales. El CONTRATISTA deberá certificar por escrito la completa devolución y posterior destrucción de los datos personales. La supresión de cualquiera de los datos mencionados debe ser documentada mediante acta suscrita por el representante legal del CONTRATISTA y compartida a ETB.
- xiii. Permitir y facilitar las auditorías e inspecciones que realice ETB o un tercero autorizado por esta, para verificar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales establecidas en esta cláusula y en la Ley Aplicable.
 - xiv. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre Tratamiento de Datos Personales.
 - xv. Mantener un registro de las actividades de tratamiento que realice en nombre de ETB, conforme lo exigido en la Ley Aplicable.

En caso de que, durante 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.

Si para la finalidad del cumplimiento del objeto del contrato ETB requiere realizar el tratamiento de datos personales del personal del CONTRATISTA, el CONTRATISTA declara que cuenta con la autorización de Tratamiento de Datos, para entregar los datos de contacto de su personal que estará encargado de todo o parte de la ejecución del presente Contrato, siempre que se requiera para la ejecución. Por lo tanto, autoriza a ETB para almacenar, recolectar, usar, transferir, transmitir, suprimir, verificar y procesar en sus Bases de Datos toda la información del personal del CONTRATISTA Involucrado para la correcta ejecución del Contrato, por lo cual el CONTRATISTA se obliga a transferir los Datos Personales de su personal involucrado siempre que se requiera para permitir la ejecución del presente Contrato.

Indemnidad y Responsabilidad: El CONTRATISTA será el único responsable y deberá indemnizar a ETB por cualquier daño, perjuicio, multa, sanción o reclamo (incluyendo honorarios de abogados y costos de defensa) que ETB deba asumir o pagar como consecuencia directa o indirecta del indebido tratamiento o por el incumplimiento por parte del CONTRATISTA de las obligaciones establecidas en la presente cláusula o en la Ley Aplicable.

En caso de que un titular de datos o una autoridad competente exija o inicie acciones contra ETB por un tratamiento de datos realizado por el CONTRATISTA en contravención de la presente cláusula, la Ley Aplicable y de la Política de Tratamiento de Datos de ETB, el CONTRATISTA se compromete a asistir a ETB en su defensa y a asumir los costos asociados a dicha defensa, así como las eventuales condenas o sanciones que se impongan a ETB.

1.3.12. 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:

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

1.3.13. 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 vigente, incluyendo la implementación de un sistema de prevención del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. Así mismo, se compromete a implementar buenas prácticas de debida diligencia en el conocimiento de sus contrapartes y en el monitoreo de sus actividades.

El contratista declara que ni él, ni sus representantes legales, socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores, se encuentran incluidos en listas restrictivas, ni han sido objeto de investigaciones o condenas por delitos relacionados con lavado de activos, financiación del terrorismo o corrupción. ETB puede verificar esta información y, en caso de identificar irregularidades, podrá dar por terminada la relación comercial de manera inmediata.

Igualmente, el contratista declara que no tiene presencia en países sancionados por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC), y que su constitución no ha sido realizada bajo el esquema de acciones al portador. En caso de que el contratista tenga subcontratistas, estos deben cumplir con las mismas disposiciones establecidas en el presente documento.

El Contratista se compromete a actualizar su información, como mínimo una vez al año o cuando sea requerido por ETB, y a entregar cualquier información que sea relevante para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo o de la proliferación de armas de destrucción masiva.

El contratista autoriza expresamente a ETB para comunicar a las autoridades competentes tanto nacionales como internacionales, cualquier situación descrita en el presente documento, así como a suministrar la información requerida. ETB podrá solicitar aclaraciones sobre las operaciones del contratista y, si no son satisfactorias, terminar la relación comercial.

El incumplimiento de las obligaciones aquí señaladas facultará a ETB para dar por terminada la relación contractual de manera inmediata, sin derecho a indemnización, y el contratista deberá responder por los perjuicios que se deriven de dicho incumplimiento.

1.3.14. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

El presente contrato tiene naturaleza civil y no genera relación de carácter laboral. En consecuencia, el contratista actúa con plena autonomía técnica y administrativa, asumiendo independencia en la organización y dirección de sus actividades sin estar sujeto a subordinación o dependencia de ETB. Por lo tanto, el contratista no recibirá instrucciones más allá de las especificaciones contractuales pactadas.

Todo el personal que intervenga en la ejecución del contrato será vinculado exclusivamente por el contratista, quien asumirá en forma integral las obligaciones laborales, de seguridad social, fiscales y parafiscales derivadas de dicha vinculación, sin que exista relación alguna entre el personal del contratista y ETB.

Cualquier vínculo laboral o contractual que el contratista adquiera con terceros será responsabilidad del contratista y, por tanto, ETB queda exonerada de cualquier obligación o reclamación derivada de dichos vínculos.

El contratista se obliga a emplear por su propia cuenta y riesgo, el personal, equipos, herramientas, materiales e insumos necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El contratista será responsable de coordinar y organizar libremente los medios necesarios para el desarrollo del contrato, sin perjuicio de la supervisión que pueda ejercer ETB para las verificaciones que correspondan

En el ejercicio de su autonomía técnica y administrativa, y bajo su propio riesgo, el Contratista es quien lleva a cabo el proceso de selección del personal con la experiencia necesaria para la ejecución del contrato. El Contratista se compromete a:

- Verificar y corroborar, mediante consultas o estudios de seguridad, la información judicial del personal que formará parte de su estructura, asegurando su idoneidad para la correcta ejecución.
- Cumplir con todas las disposiciones legales relacionadas con la modalidad de contratación del personal requerido para la prestación del servicio contratado, y

garantizar el pago oportuno de todas las obligaciones derivadas de dicha contratación, conforme al marco legal vigente.

- En caso de vinculación de personal extranjero, el Contratista deberá dar cumplimiento a las normativas migratorias vigentes, así como obtener los permisos correspondientes para la contratación de dicho personal.
- Garantizar que no exista trabajo infantil en el marco de la ejecución del contrato. Además, el Contratista se compromete a no contratar personal a través de cooperativas de trabajo asociado, ni bajo la modalidad de aprendizaje.
- Garantizar que la contratación de su personal y la ejecución del contrato no afecten los derechos constitucionales, legales y laborales de los trabajadores.
- Asegurar que el salario o los pagos pactados con su personal estén en línea con el nivel de conocimiento y los requisitos de experiencia requeridos para la ejecución del contrato, respetando siempre los parámetros establecidos por la ley y las condiciones del mercado.
- Garantizar que la prestación de los servicios contratados no se vea afectada por altos índices de rotación del personal.
- Conceder al personal las licencias y permisos de ley, así como el disfrute de vacaciones, conforme lo estipula la ley, cuando haya lugar.
- Pagar la remuneración a pagar a su personal acorde a la experiencia y que no esté por debajo de los parámetros establecidos en la ley o en el mercado.
- Designar un delegado para la ejecución del contrato, quien será el encargado de interactuar con ETB en todos los asuntos laborales relacionados con el contrato. Además, liderará al personal del contratista, asegurando el adecuado desarrollo del contrato y la dirección administrativa.

1.3.15. CESIÓN DEL CONTRATO

El Contratista no podrá ceder su posición contractual, ni los derechos u obligaciones derivados del contrato, sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de ETB. El cesionario deberá cumplir con los mismos requisitos de idoneidad, experiencia y capacidad exigidos al cedente.

Asimismo, el cesionario deberá presentar una declaración expresa en la que manifieste que la cesión no afectará el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La cesión solo tendrá efectos a partir de la firma del documento de autorización respectivo, suscrito por el cedente, el cesionario y ETB. En consecuencia, los pagos únicamente se efectuarán sobre las actividades ejecutadas por el cesionario con posterioridad a la firma del referido documento.

1.3.16. 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 por 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.

1.3.17. SUBCONTRATACIÓN

El Contratista únicamente podrá subcontratar con la autorización previa y expresa de ETB. La participación de subcontratistas no relevará al Contratista de su calidad de obligado frente a ETB ni lo eximirá del cumplimiento pleno de las obligaciones contractuales. En consecuencia, el Contratista seguirá siendo el único responsable ante ETB por la correcta ejecución del contrato.

ETB podrá exigir al Contratista, en cualquier momento, la terminación del subcontrato respectivo, así como el cumplimiento inmediato y directo de las obligaciones subcontratadas o el reemplazo del(los) subcontratista(s), cuando a su juicio, estos no cumplan con las calidades mínimas requeridas para la adecuada ejecución.

1.3.18. 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) De manera anticipada por ETB, en cualquier momento, mediante aviso escrito al contratista con una antelación mínima de treinta (30) días calendario. (iv) Por incumplimiento de cualquiera de las prácticas establecidas en el apartado denominado “Compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo de buenas prácticas de responsabilidad corporativa” de los presentes Términos de Referencia, por parte del contratista. (v) De manera anticipada por cualquiera de las partes en cualquier momento, cuando sean incluidos en listas restrictivas, vinculantes o no vinculantes, de carácter nacional o internacional. (Vi) Cuando el contratista incurra en cualquier causal de inhabilidad o incompatibilidad.

En ningún caso, la terminación anticipada del contrato dará lugar al reconocimiento de indemnización alguna por parte de ETB. En tales eventos, únicamente se reconocerán y pagarán al contratista las sumas correspondientes a los servicios solicitados y efectivamente entregados y recibidos a satisfacción.

1.3.19. SUPERVISIÓN

De conformidad con el Manual de Supervisión, se delega la supervisión así:

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.

1.3.21. INDEMNIDAD

El Contratista se obliga a mantener indemne a ETB frente a cualquier reclamación, demanda o acción judicial o extrajudicial, multa, sanción o contingencia de cualquier índole, derivada de los actos, omisiones o negligencia del Contratista, su personal, subcontratistas o terceros relacionados con la ejecución del contrato.

En particular el contratista, asumirá directamente cualquier reclamación relacionada con:

- Obligaciones laborales, de seguridad social, parafiscales o de cualquier otra naturaleza frente al personal que emplee o contrate para la ejecución del contrato.
- Daños o perjuicios ocasionados a terceros o a bienes de ETB o de terceros, como consecuencia directa o indirecta de la ejecución del contrato.
- Incumplimientos normativos, técnicos, ambientales, de seguridad industrial o de cualquier otra regulación aplicable.
- El Contratista será el responsable exclusivo por todos los costos, gastos, honorarios legales y demás erogaciones que se causen con ocasión de las reclamaciones, sin perjuicio de las acciones legales que ETB pueda ejercer para el reconocimiento de perjuicios adicionales.

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 ETB o a terceros en desarrollo del contrato o por cualquier otro evento imputable a su responsabilidad.

1.3.22. 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.

1.3.23. 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.

FIN CAPITULO

CAPITULO II- CAPITULO FINANCIERO

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

2.1 ESQUEMA DE COTIZACIÓN DE LOS PRECIOS

Para la cotización de precios del **ACUERDO MARCO**, ETB solicita que los servicios relacionados en los anexos financieros de cada grupo sean cotizados bajo el sistema de precios de referencia netos. Para efectos de este sistema, se entiende que el precio inicialmente cotizado por dichos servicios constituye el precio máximo que ETB reconocerá durante el plazo de ejecución del contrato.

Los precios máximos pactados servirán como base para que los Aliados presenten sus mejores descuentos en la cotización de cada orden de servicio que sea requerida por ETB, conforme al procedimiento establecido en el capítulo tercero del presente documento.

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

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

2.2. VALOR DE LA OFERTA

El oferente deberá diligenciar y entregar los anexos definidos a continuación para este grupo a participar:

Grupo VII Servicios Especializados

Anexo Financiero N° 1: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Profesionales Incluido IVA.

Anexo Financiero N° 2: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Complementarios Incluido IVA.

NOTA 1: Los anexos de cotización deberán ser entregados en medio digital, en formato Excel, en archivos formulados.

NOTA 2: El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los precios unitarios solicitados en los anexos de cotización solicitados en formato Excel de acuerdo al grupo o grupos que desean cotizar estos precios se ejecutarán por demanda de acuerdo con las necesidades puntuales en ejecución del contrato. La inobservancia a esta estipulación será causal de descarte de la oferta.

NOTA 3: El oferente deberá tener en cuenta que los ítems relacionados en el formato Excel se ejecutarán por demanda.

NOTA 4: El oferente no podrá modificar los precios unitarios cotizados en los anexos remitidos en formato Excel, como consecuencia de las solicitudes de aclaración que ETB le formule. El incumplimiento a esta estipulación será causal de rechazo de la oferta.

NOTA 5: El no diligenciamiento de al menos un ítem de un anexo financiero de cualquier grupo dará lugar a la descalificación de su oferta.

NOTA 6: Entendemos que la información entregada en los anexos remitidos en formato Excel, está avalada y aprobada en su totalidad por el representante legal de la Cia.

El presente contrato se ejecutará mediante “órdenes de servicio” las cuales se realizarán según los parámetros y metodologías, lineamientos establecidos y definidos en el capítulo técnico de los presentes términos de referencia y según aplique para una u otra necesidad de la compañía.

El valor de la oferta para cada pedido se establecerá según cotización solicitada a LOS CONTRATISTAS, que queden seleccionados para la línea de servicio objeto de la presente contratación.

2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

El precio de cada ítem "servicio" a cotizar debe incluir todos los bienes y servicios requeridos para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance de la presente invitación. Cualquier elemento, unidad, módulo o material que se requiera para el cumplimiento del objeto contractual y que no haya sido incluido en la propuesta deberá ser suministrado en su totalidad por el posible CONTRATISTA sin costo adicional alguno para ETB, respecto del precio unitario cotizado negociado y contratado

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 CONDICIONES GENERALES

Las siguientes son las condiciones financieras generales de la presente invitación para todos los grupos:

- b) Los servicios objeto de la presente invitación deberán cotizarse obligatoriamente en pesos colombianos, en números enteros, es decir sin incluir decimales. En todo caso, ETB se reserva el derecho de redondear a cero decimales las cifras cotizadas en pesos colombianos, para lo cual utilizará la herramienta redondear de Excel.

2.5 FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS

2.5.1 Grupo VII Servicios Especializados

2.5.1.1 OPCIÓN 1

Licenciamiento de uso del software y servicios pagaderos por una única vez (One time)

El cien por ciento (100%) del precio de los bienes, licenciamiento de uso del software y de los servicios que conforman cada pedido se pagarán de la siguiente forma:

2.5.1.1.1 Licenciamiento de uso del software:

El cien por ciento (100%) del precio del licenciamiento de uso del software se pagará en pesos colombianos sobre los licenciamientos solicitados y recibidos en el respectivo mes conforme con las unidades de medida establecidas para cada uno de los licenciamientos objeto de contratación, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación en el portal de recepción de cuentas por pagar de ETB de la factura correspondiente; acompañada del Acta de recibo a satisfacción de las licencias activadas, configuradas y en perfecto funcionamiento, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del contrato y el Contratista previa aprobación del cliente.

2.5.1.1.2 Servicios prestados directamente por el contratista

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de la presente contratación se pagará en pesos colombianos sobre los servicios solicitados y recibidos en el respectivo mes, conforme con las unidades de medida establecidas para cada uno de los servicios objeto de contratación, 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 a satisfacción de los servicios, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del contrato y el Contratista previa aprobación del cliente.

2.5.1.1.3 Servicios de soporte de tercer nivel de fabricante

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de soporte de tercer nivel de fabricante de la presente contratación se pagará en pesos colombianos sobre los servicios solicitados y recibidos, conforme con las unidades de medida establecidas para cada uno de los servicios objeto de contratación, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación en el portal de recepción de facturas de cuentas por pagar de ETB de la factura correspondiente, acompañada del Acta de recibo a satisfacción del certificado en donde conste la adquisición de los derechos de soporte sobre el periodo pactado, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del contrato y el Contratista previa aprobación del cliente.

NOTA 1: El pago de servicios de soporte del tercer nivel, se podrá pactar por año o semestre anticipado, superiores a un año de servicio el facultado para contratar deberá justificar por escrito, al vicepresidente Financiero o quien haga sus veces o a quien aquel delegue, según asignación de funciones y responsabilidades, para analizar su conveniencia financiera y disponibilidad de recursos.

2.5.1.2 OPCIÓN 2:

2.5.1.2.1 Bienes, licenciamiento de uso del software y servicios en la nube mensualizados.

El cien por ciento (100%) del precio de los bienes, licencias y/o servicios que conforman cada pedido de la presente contratación se pagará en pesos colombianos mediante mensualidades vencidas iguales, conforme con las unidades de medida establecidas para cada uno de los servicios objeto de contratación, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación en el portal de recepción de facturas de cuentas por pagar de ETB de la factura correspondiente, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de los bienes y servicios, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del contrato y el Contratista previa aprobación del cliente.

NOTA 1: Para efectos de la conformación del precio de la oferta, el oferente deberá observar que los servicios mensualizados se pagarán por mes o fracción, de acuerdo con la prestación efectiva del servicio. Por lo anterior, los períodos inferiores a un mes se liquidarán de manera proporcional al precio mensual cotizado. Para todos los casos se entenderá que el mes es de 30 días.

2.5.1.3 OPCIÓN 3

2.5.1.3.1 Servicios conexos por demanda

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios por demanda de la presente contratación se pagará en pesos colombianos mediante cortes mensuales vencidos, sobre la cantidad de servicios solicitados y recibidos en el respectivo mes, conforme con las unidades de medida establecidas para cada uno de los servicios objeto de contratación, 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, junto con el Acta mensual de recibo a satisfacción de los correspondientes servicios, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del contrato y el Contratista previa aprobación del cliente.

La facturación y pago de los servicios relacionados en los numerales 2.5.1.1.1, 2.5.1.1.2, 2.5.1.1.3, 2.5.1.2.1 y 2.5.1.3.1 se realizará de la siguiente manera conforme al hito de pago relacionado en cada uno de ellos:

- h. El contratista realizará la facturación de los servicios una vez sean aprobados a satisfacción por parte del Cliente.**

- i. **ETB realizará el pago de las facturas previamente radicadas, a los 90 días calendario, para que ETB realice el respectivo pago se requiere que el cliente de ETB previamente haya pagado efectivamente el valor de los servicios, previa conciliación realizada entre ETB y su contratista, acompañada del acta de recibo a satisfacción de los respectivos servicios, la cual deberá estar suscrita por el Supervisor del contrato y el contratista. Se entiende por pago efectivo el ingreso de los recursos a las cuentas de ETB.**

En caso de que la factura sea rechazada por incumplimiento de requisitos legales, falta de soportes o cualquier otra causa justificada, de acuerdo con los términos de referencia sobre factura electrónica, el contratista deberá corregir las inconsistencias y radicar una nueva factura. En tal evento, el término de noventa (90) días calendario para el pago comenzará a contarse nuevamente desde la fecha de radicación de la nueva factura corregida.

Es importante que el oferente tenga en cuenta que en cada orden de pedido y/o servicio se confirmará las condiciones de pago correspondiente. No obstante, cuando la necesidad esté destinada a ETB, el oferente deberá tener en cuenta que el plazo de pago aplicable será de ciento veinte (120) días calendario.

PLAZOS JUSTOS (Aplica para todas las formas de pago)

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2024 de 2020, ETB pagará las facturas de los servicios objeto de la presente contratación, conforme a lo establecido anteriormente, a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la radicación de las facturas, en el portal de recepción de facturas de Cuentas por Pagar de ETB, junto con el Acta de recibo a satisfacción de los bienes y servicios correspondiente, a todas aquellas empresas cuyo tamaño empresarial corresponda a una micro, pequeña o mediana empresa.

En caso de que la factura sea rechazada por incumplimiento de requisitos legales, falta de soportes o cualquier otra causa justificada, de acuerdo con los términos de referencia sobre factura electrónica, el contratista deberá corregir las inconsistencias y radicar una nueva factura. En tal evento, se interrumpirá el cómputo del plazo de 45 días calendario, el cual se continuará calculando a partir del día siguiente en que el contratista realice los ajustes o subsanación solicitada en el documento.

El oferente deberá junto con la oferta económica debe acreditar su tamaño empresarial mediante la presentación de los siguientes documentos:

- c) 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.

2.6 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.

2.7 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 la Dirección de Facturación y Cartera, con visto bueno del supervisor, previa liquidación e indexación por parte del Equipo de Apoyo financiero a la contratación de la Dirección de Abastecimiento.

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

El pago de estos valores será descontado de las sumas 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 indexación a aplicar 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, 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 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.

2.8 VERIFICACIÓN DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR

Las ventas reportadas por el oferente nacional o extranjero en sus estados financieros en el último año fiscal (**2024**) **NO** podrán ser inferiores a CUATRO MIL SEISCIENTOS (4.600) SMMLV.

En todo caso, durante la ejecución del contrato, ninguna orden de pedido y/o de servicio podrá superar el monto de las ventas reportadas por el CONTRATISTA del año inmediatamente anterior a la fecha de su solicitud.

- i) Para las ofertas presentadas en consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación, para obtener el valor de las ventas, con el cual se verifique la condición se seguirá el procedimiento descrito a continuación:

- v. En el momento de presentación de la oferta el documento consorcial debe indicar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes, con lo cual se procederá a realizar el siguiente cálculo: **Porcentaje de participación dentro del grupo asociado por las ventas, para cada uno de los integrantes del grupo asociado.** La suma de estos valores corresponderá al valor de las ventas del grupo consorciado.

Nota: Para efectos de validar este requerimiento el oferente deberá adjuntar con el paquete financiero de la oferta, el Estado de Resultados del último año fiscal (**2024**), debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.

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.

LA CONDICIÓN PREVISTA EN EL ANTERIOR NUMERAL CONSTITUYE UN REQUISITO HABILITANTE DE NATURALEZA FINANCIERA PARA PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO DE INVITACIÓN PÚBLICA. LOS OFERENTES QUE NO CUMPLAN CON EL REQUISITO HABILITANTE FINANCIERO REFERIDO EN EL PRESENTE NUMERAL, SERÁN DESCALIFICADOS.

2.9 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, 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 Dirección de Abastecimiento.

2.10. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

2.10.1 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.

2.10.2 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.

2.10.3 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.

2.10.4 RETENCIÓN EN LA FUENTE, OFERENTES NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA

2.10.4.1 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.

2.10.4.2 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.

2.10.5 RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

2.10.5.1 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.

2.10.5.2 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.

2.10.6 RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE

A partir de lo dispuesto en el artículo 519 del Estatuto Tributario, cuando el acto o contrato supere las 6.000 UVT, el proveedor deberá pagar a ETB el impuesto de timbre. De conformidad con el parágrafo 2° del citado artículo, modificado por el Decreto 175 de 2025, a partir de 22 de febrero de 2025 la tarifa aplicable por concepto del impuesto de timbre es del 1%. Este impuesto deberá ser asumido por el CONTRATISTA en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez que ETB se encuentra exenta del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 532 y 533, en concordancia con la Sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional.

En armonía con lo anterior, se debe tener en cuenta que el pago del impuesto por parte del proveedor constituye un requisito previo al inicio del contrato y/o de la modificación del mismo, teniendo en cuenta que se trata de un impuesto de naturaleza especial, caracterizado por ser un tributo documental de causación instantánea, su recaudo no está sujeto a la emisión o no de una factura.

Por lo anterior, para actos o contratos nuevos de cuantía determinada, el recaudo debe efectuarse de manera inmediata o hasta el plazo establecido en la cuenta de cobro, y con anterioridad a la emisión de la orden de inicio por parte de ETB, por lo que el contratista deberá consignar a ETB el valor correspondiente, en su calidad de entidad pública y agente retenedor, de conformidad con lo establecido en el artículo 1.4.1.2.10 del Decreto Único Reglamentario (DUR),

Las modificaciones de actos o contratos de cuantía determinada, el recaudo debe efectuarse de manera inmediata o hasta el plazo establecido en la cuenta de cobro, por lo que el contratista deberá consignar a ETB el valor correspondiente, en su calidad de entidad pública y agente retenedor, de conformidad con lo establecido en el artículo⁰ 1.4.1.2.10 del Decreto Único Reglamentario (DUR).

En el caso de los actos o contratos nuevos y modificaciones de cuantía indeterminada, de conformidad con el inciso 5 del artículo 519 del Estatuto Tributario, el recaudo se hará sobre cada pago o abono en cuenta al proveedor. (descuento en cada factura o cuenta de cobro tomando como base el valor de la factura antes de IVA).

Así las cosas, en la cuenta de cobro correspondiente se indicará la respectiva cuenta bancaria de recaudo del impuesto, valor a pagar y el plazo. El contratista deberá remitir copia de la consignación al correo electrónico recaudo@etb.com.co con copia al supervisor del contrato o área contratante.

2.10.7 RÉGIMEN 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 aplicará la retención de IVA.

2.10.8 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 cuáles 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.

2.10.9 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.

2.10.10 RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.

ETB es Gran Contribuyente (Resolución 200 del 27 de diciembre de 2024), 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.

2.10.11 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.

2.10.12 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.

2.10.13 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:

- j. 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.

- k. 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.
- l. 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 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 realizará únicamente en días hábiles y en las fechas que defina la administración.

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:

- vi. 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:* Sí 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 (;).
- vii. 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:

- h) 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.
- i) 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.
- j) La inclusión del Acta de pagos (Archivo PDF) formalizada y su coincidencia exacta con los dos ítems anteriores.
- k) 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 o rechazos a las facturas radicadas en los términos de generación de eventos definidos por la DIAN en relación con la facturación electrónica, 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.

FIN CAPITULO

CAPÍTULO III – CONDICIONES TÉCNICAS

3.1 PRESENTACIÓN DE OFERTA EN LA ETAPA DE TÉRMINOS DEFINITIVOS

El oferente tiene la responsabilidad de revisar, analizar, interpretar 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.

La Oferta deberá ser presentada en castellano; no obstante, podrán anexarse catálogos en inglés.

El OFERENTE debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con el equipamiento y licenciamiento para la implementación de proyectos, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del contrato que pueda celebrarse.

3.2 REQUISITOS HABILITANTES

El oferente debe presentar junto con la oferta los requisitos exigidos para acreditar el cumplimiento en los grupos en los cuales se presente.

3.3 REQUISITOS OBLIGATORIOS DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El oferente debe aceptar con la presentación de la oferta en los grupos que aplique 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.

3.4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTA

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

ETB tendrá en cuenta la completitud en el cumplimiento de los requerimientos solicitados en el presente documento, así como la documentación de respaldo correspondiente, incluidas las cartas de los fabricantes y los certificados de experiencia.

Durante la etapa de evaluación, ETB podrá solicitar al oferente, a través de mensajes en el evento correspondiente en la herramienta SAP Ariba, las aclaraciones, explicaciones o cursar los requerimientos que considere necesaria.

El oferente deberá atender las solicitudes de ETB dentro del plazo estipulado, utilizando exclusivamente los mensajes del evento creado en SAP Ariba. En caso de que, a partir de la respuesta, se concluya que el requerimiento no fue completamente satisfecho o que su cumplimiento está sujeto a alguna condición, la oferta será rechazada.

ETB se reserva el derecho de solicitar al oferente una presentación con el fin de aclarar los aspectos técnicos de la propuesta; no obstante, dicha presentación no podrá implicar modificaciones a la oferta presentada.

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

3.5 OBJETIVO

En el marco de su estrategia de **transformación digital**, ETB está fortaleciendo su rol como socio tecnológico de sus clientes. Para ello, busca expandir y modernizar su portafolio de servicios gestionados, con un enfoque en la integración de soluciones de vanguardia.

El ACUERDO MARCO con aliados estratégicos, está orientado a la provisión de servicios que soporten las siguientes áreas clave:

- Grupo I: Infraestructura y Software en modalidad de Servicio
- Grupo II: Ciberseguridad
- Grupo III: Nubes Privadas
- Grupo IV: Gestión de Procesos de Negocio (BPO)
- Grupo V: Desarrollo de Software a la medida
- Grupo VI: Ciudad 360
- **Grupo VII: Servicios especializados**
- Grupo VIII: Smartphones como servicio
- Grupo IX: Servicios de Conectividad Avanzada (SDWAN as a service)
- Grupo X: Smart Citys
- Grupo XI: Gobierno y Empresa Inteligente
- Grupo XII: E-HEALTH
- Grupo XIII: EDTECH
- Grupo XIV: Última Milla de Conectividad

Para lograr este objetivo, ETB mediante la presente invitación pública convoca a la presentación de ofertas a aliados estratégicos que puedan proveer, bajo un modelo de prestación de servicios, arrendamiento o suscripción, la infraestructura y las plataformas

tecnológicas necesarias. Los componentes técnicos y tecnológicos de las soluciones ofertadas deben cumplir con los siguientes requisitos:

- **Tecnología de Vanguardia:** Los equipos, plataformas y servicios deben ser de última generación, incorporando capacidades de Inteligencia Artificial (IA) y Aprendizaje Automático (Machine Learning) para optimizar el rendimiento, la seguridad y la gestión operativa.
- **Garantía y Soporte:** Se requiere que todos los componentes técnicos/tecnológicos cuenten con el soporte y la garantía directa del fabricante durante toda la vigencia del contrato.
- **Licenciamiento y Componentes Mínimos:** La solución debe incluir todos los licenciamientos y componentes de hardware y/o softwares necesarios para su correcta y completa operación.
- **Gestión y Monitoreo:** Las plataformas, equipos y servicios deben proveer herramientas de gestión y monitoreo centralizadas que permitan una administración eficiente, la generación de informes y la supervisión proactiva.

Este enfoque permite a ETB integrar soluciones escalables, confiables y tecnológicamente avanzadas, garantizando la continuidad y manteniendo la excelencia en la prestación del servicio que caracteriza a la Compañía.

Lo anterior con el propósito de generar economías de escala, optimizar recursos y aprovechar sinergias que fortalezcan la eficiencia operativa y la capacidad de negociación en beneficio del conjunto empresarial, con fundamento en un modelo de gobierno con las filiales y con las Empresas en que ETB tenga participación es de una operación involucrada, es decir, operar los negocios de forma integrada desde el núcleo corporativo teniendo en cuenta la unidad de propósito y habilitación de palancas y criterios de beneficio mutuo.

En consecuencia, y para efectos de facilitar el relacionamiento de las distintas personas jurídicas que integran el Grupo Empresarial o sobre las que ETB ostenta participación, conviene a todos sus integrantes contar con un mecanismo de agregación de demanda y ventajas competitivas.

Cada empresa participará según su interés en la ejecución de los Acuerdos Marco haciendo uso de la expedición de órdenes de servicio según necesidades con la finalidad de obtener las ventajas propias del Mecanismo de agregación de demanda, como las economías de escala, conocimiento, experiencia, aspectos de tecnología, destreza, entre otros aspectos.

Las transacciones celebradas para el uso de los Acuerdos Marco se denominan “Órdenes de Servicio”, que se derivan de la ejecución de las diferentes líneas de negocio referidas en el numeral 2 del presente documento, negocios jurídicos enmarcados en criterios de racionalidad económica.

En cada orden se establecerán los términos y condiciones de las particularidades y alcance del servicio solicitado, definiéndose en ella valor, forma de pago, plazo, cronogramas, metodologías, recursos que se requieren, acuerdos de niveles de servicio y las demás condiciones propias de los servicios requeridos.

3.6 GRUPO VII: SERVICIOS ESPECIALIZADOS

ETB requiere que el PROVEEDOR preste los servicios profesionales de TI, enmarcados en: mesa de servicios para la atención de incidentes, la administración, gestión, soporte, atención a fallas, incidentes, requerimientos, observabilidad y diseño, para la infraestructura de TI, redes LAN, WLAN, WAN, seguridad, sistemas operativos, bases de datos, capas media, aplicaciones, ofimática, comunicaciones unificadas y demás servicios asociados y actividades complementarias, que hagan parte de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

ETB solicitará los servicios profesionales de acuerdo con las necesidades específicas de cada cliente, teniendo en cuenta que estos se ajusten a los requerimientos de conocimientos técnicos, experiencia, certificaciones, competencias y ubicación la cual puede ser a nivel nacional según el tipo de ciudad.

Los servicios profesionales de outsourcing que hacen parte de este proceso se establecen de la siguiente manera:

- **Outsourcing para atención en cliente:** Comprende los servicios profesionales para la administración, gestión, configuración, diseño, soporte y demás actividades relacionadas con la infraestructura de redes WAN, LAN, WLAN, telefonía, videoconferencia y comunicaciones unificadas, entre otras, de acuerdo con el nivel de especialidad solicitado. Estos servicios serán prestados en las instalaciones de los clientes de ETB a nivel nacional.
- **Outsourcing para servicios de mesa de ayuda:** Son los servicios profesionales de nivel 1 y nivel 2 encargados de realizar la supervisión, atención, gestión, soporte, escalamiento a proveedores y fabricantes, resolución de fallas, incidentes, atención de requerimientos, solución de problemas, seguimiento y cierre para los servicios relacionados con redes de comunicación, telefonía, videoconferencia, ofimática y comunicaciones unificadas, entre otras, según la necesidad presentada por cada cliente de ETB. Estos servicios podrán ser prestados en las instalaciones del cliente a nivel nacional o desde las instalaciones del Proveedor o en modalidad de trabajo remoto, según se requiera.
- **Outsourcing para servicios especializados:** Estos servicios tendrán un nivel de conocimientos específicos para componentes de TI como servidores, bases de datos, almacenamiento, capas medias, aplicaciones, desarrollo, diseño, gestión de proyectos, administración y configuración de plataformas, equipos de red, equipos de seguridad y operación de datacenter, así como el escalamiento a fabricantes según las necesidades que el cliente de ETB llegue a requerir. Estos servicios podrán ser prestados en las instalaciones del cliente a nivel nacional o desde las instalaciones del Proveedor o en modalidad de trabajo remoto, según se requiera.
- **Servicios complementarios:** Corresponden a los servicios adicionales como puesto de trabajo, herramientas de hardware y software requeridas para que los servicios puedan realizar las funciones, así como las actividades propias de la operación de la Mesa de Servicios. Estos servicios complementarios se solicitan de acuerdo con la necesidad específica planteada por ETB para satisfacer

necesidades propias y las de cada cliente de ETB. Algunas de estas funciones pueden ser:

- Interfaz unificada de gestión de mesa de ayuda y monitoreo (observabilidad)
- Automatización de comunicaciones omnicanal
- Automatización de rutinas de captura de evidencia y/o remediación

3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES DEL OFERENTE

EL OFERENTE debe responder describiendo de qué forma se cumplirán los requerimientos adjuntando catálogos, fichas técnicas y demás documentación que soporte la respuesta.

EL OFERENTE debe presentar o acreditar con la oferta lo siguiente de carácter obligatorio:

- El oferente debe entregar con su oferta comercial certificación ISO 9000
- El oferente debe entregar con su oferta comercial certificación ISO 20000

3.6.2. EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE DEL OFERENTE

EL OFERENTE debe acreditar experiencia mediante certificaciones de contratos cuyo objeto guarde relación directa con la prestación del servicio de outsourcing o mesa de ayuda, que hayan sido suscritos dentro de los dos (2) años anteriores a la fecha de presentación de oferta. Para tal efecto, se acepta mínimo una y máximo cinco (5) certificaciones que sumen \$6.000.000.000 pesos (antes de IVA).

3.6.3. REQUISITOS DE LAS CERTIFICACIONES

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

Expedidas y firmadas, a quien el OFERENTE suministro los bienes o servicios. “Una vez impreso este documento, se considerará documento no controlado”.

Debe contener: el objeto asociado a cada una de las líneas de negocio, el año de celebración o ejecución del contrato y el valor.

Nota 1: cuando EL OFERENTE presente documentos de contratos en los cuales prestó servicios o suministró bienes 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 caso de que la experiencia se origine de contratos celebrados entre EL OFERENTE y ETB, se debe relacionar cada uno de los requisitos solicitados e informar el

o los números de contratos con el fin de verificar el requisito de experiencia solicitado al interior de ETB.

Nota 3: las certificaciones expedidas en el exterior deben ser emitidas en el idioma del país de origen, apostilladas o legalizadas y traducidas oficialmente al castellano.

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.

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 CONTRATISTA alegue razones de confidencialidad.

Nota 7: No se tendrán en cuenta auto certificaciones.

3.6.4. REQUISITOS OBLIGATORIOS DE EJECUCIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL

3.6.4.1. Soporte preventa de los servicios o soluciones que forman parte del acuerdo marco

El Aliado especializado en Servicios profesionales especializados debe ofrecer distintos mecanismos que soporten el diseño de soluciones, así como la realización de demostraciones que garanticen la comprensión y beneficios operativos alineados con las necesidades técnicas, operativas y estratégicas de ETB. Estas actividades deben contribuir a la concreción de soluciones robustas, estables y alineadas con las necesidades de ETB y de sus clientes en los casos en los que ETB integra soluciones tecnológicas. Así pues, el soporte a la preventa aumenta la probabilidad de que la solución ofrecida por el Aliado incremente la posibilidad de que la oferta resulte técnicamente viable y competitiva, lo que hace que posicione al contratista como un Aliado Estratégico y no como un proveedor. Sin perjuicio de las actividades que adicionalmente puede desarrollar el Aliado, las actividades que contribuyen a los objetivos propuestos son las siguientes:

- Diseño de las soluciones precisas, estables, minimizando riesgos, identificando integraciones necesarias y elementos requeridos para una correcta implementación y funcionamiento.
- Presentación de Demos o de pruebas de concepto, lo cual pretende validar la efectividad de la solución, lo que permite confianza y seguridad para la adquisición con el Aliado Estratégico. Adicionalmente, esto fortalece el relacionamiento de toda la cadena de abastecimiento hasta la satisfacción de las necesidades.
- Impulsar el performance de ETB mediante el fortalecimiento y la ejecución de estrategias de marketing conjunto con el Aliado Estratégico.
- Soporte técnico al equipo preventa de ETB
- Entrenamiento del distribuidor o del fabricante en productos de línea base que forman parte del ACUERDO MARCO coordinadas previamente con el equipo ETB.
- Dimensionamiento técnico de infraestructura y/o servicios de acuerdo con la necesidad del cliente final ETB, actividad realizada en conjunto con el equipo preventa ETB.

- Diseño de soluciones tecnológicas que cumplan con la expectativa de cliente final.
- Actualización de alcance técnico de productos ofertados al equipo preventa ETB
- Preparación de Quotes de fabricantes
- Suministro de documentación técnica de productos y/o servicios ofertados
- Escalamiento y solución con fabricantes en los casos que se requiera
- Elaboración de una propuesta técnica detallada de la tecnología que sea compatible con las integraciones que ETB realiza.
- Suministro de cronograma general de entrega de las soluciones.

3.6.5. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO

ETB podrá solicitar a los Aliados Estratégicos con ACUERDO MARCO suscrito la presentación oferta bajo las mismas condiciones. Dicha oferta deberá presentarse dentro de los 3 días siguientes a la solicitud o, por medio de la herramienta tecnológica indicada, y deberá contener los respectivos descuentos con base en los precios unitarios pactados en el acuerdo marco. La presentación de ofertas es obligatoria por parte del Aliado Estratégico.

Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la Oferta, ETB verificará el cumplimiento de todos los requisitos y, de ser necesario, adelantará la negociación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, garantizando la igualdad de condiciones entre los Aliados de cada grupo. Posteriormente, la orden de servicio será asignada al Aliado que ofrezca las mejores condiciones económicas.

Si 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 ALIADO 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.

Si persiste el empate, como mecanismo aleatorio de desempate, se utilizarán las siguientes reglas:

- ETB dispondrá de balotas debidamente numeradas.
- La numeración de las balotas iniciará en el número 1 y continuará en orden ascendente.
- El delegado de ETB, en presencia de todos los oferentes que se encuentren empatados en puntos, introducirá las balotas numeradas en una bolsa de color negro.
- El número de balotas introducidas será el doble del número de oferentes empatados en puntos.
- Al momento de la diligencia, los oferentes deberán acreditar la facultad legal para participar.

- La participación para tomar la balota de la bolsa se hará en orden alfabético, teniendo en cuenta la primera letra del primer apellido o de la razón social del oferente, sea éste persona natural, jurídica, consorcio o unión temporal.
- Una vez el oferente tome la balota de la bolsa la tendrá en su poder sin hacer público el número sacado, hasta tanto no hayan tomado la balota todos los participantes.
- Posterior a esto, se hará pública la numeración de las balotas que los oferentes tienen en su poder.
- El empate se resolverá a favor del oferente que haya sacado la balota marcada con el mayor número.
- De todo lo actuado se levantará la respectiva acta, con la firma de todos los participantes.

Finalizada la revisión técnica (cuando aplique) y financiera, se remitirá a los aliados el resultado, indicando si se le asigna o no la orden de pedido y/o servicio.

ETB se reserva el derecho de solicitar cotización a un solo Aliado en aquellos casos en los que se requiera garantizar la continuidad en la prestación del servicio o cuando sea necesaria la integración de soluciones. En tales eventos, ETB deberá justificar internamente las razones objetivas que sustenten dicha decisión dentro del marco legal vigente aplicable a ETB.

De forma previa a la formulación de orden de servicio ETB incorporará los recursos al contrato y será requisito para la ejecución la constitución de las garantías correspondientes.

Parágrafo Primero: La solicitud de cotización constituye una invitación a los Aliados a presentar oferta en las condiciones requeridas, incluyendo el descuento respectivo. En este sentido, ETB no adquiere compromiso alguno de continuar con el procedimiento, ni de concluirlo mediante la emisión de una orden de servicio o pedido. ETB podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, sin aceptar oferta alguna y sin que haya lugar a reconocimiento económico para los Aliados, quienes aceptan esta estipulación con la presentación de su oferta.

ETB podrá suspender o terminar, por decisión interna, la solicitud de cotización u orden de compra cuando aparezcan circunstancias que hagan inconveniente la contratación, tales como: razones técnicas, operativas, económicas, de mercado, fuerza mayor, orden de autoridad competente, acto irresistible de terceros o razones de utilidad o conveniencia corporativa.

Parágrafo Segundo: Tratándose de órdenes de servicio derivadas de los acuerdos marco para necesidades de empresas que hagan parte del conjunto empresarial y/o en aquellas en las que ETB tenga participación, la Solicitud (que detalle la necesidad, conveniencia, valor estimado y plazo, entre otros aspectos) y la línea de negocio identificada, deben remitirse a la Dirección de Abastecimiento o quien haga sus veces, con una antelación no menor a diez (10) días a la necesidad de la expedición de dicha orden.

3.6.6. DETALLE TÉCNICO

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) necesita contar con un servicio de Mesa de Ayuda o Servicios Profesionales Especializados dentro de un contrato marco para garantizar la continuidad operativa, la satisfacción del cliente y la eficiencia en la gestión de sus servicios de telecomunicaciones.

La Mesa de Ayuda es un punto de contacto centralizado esencial para los clientes de ETB. Su necesidad radica en varios pilares:

- Soporte Técnico Rápido y Eficaz: Permite resolver incidentes y fallas técnicas (p. ej., problemas de conectividad, configuración de equipos, interrupciones del servicio) de manera oportuna, minimizando el tiempo de inactividad del cliente.
- Atención a Requerimientos y Solicitudes: Facilita la gestión de solicitudes de servicio no relacionadas con fallas (p. ej., cambios de planes, adición de servicios, consultas sobre facturación), mejorando la experiencia general del usuario.
- Gestión de la Información: Actúa como un centro de documentación de incidentes y problemas, permitiendo a ETB identificar tendencias, cuellos de botella y áreas de mejora en sus servicios y procesos.
- Mejora de la Satisfacción del Cliente (CSAT): Al ofrecer un canal de comunicación y resolución dedicado, directo y profesional, la Mesa de Ayuda aumenta la percepción de calidad y la lealtad de los clientes.

3.6.6.1. Valor Agregado de los Servicios Profesionales Especializados

La inclusión de Servicios Profesionales Especializados dentro del contrato marco es crucial, especialmente para clientes empresariales o servicios que requieren una alta complejidad. Estos servicios cubren necesidades que van más allá del soporte de primer nivel:

- Intervenciones de Alto Nivel: Proporcionan personal experto para el análisis profundo, diagnóstico y resolución de problemas complejos y recurrentes que el soporte estándar no puede solucionar.
- Consultoría y Diseño de Soluciones: Ofrecen asesoramiento especializado en la implementación, optimización y migración de tecnologías (p. ej., redes de fibra óptica, servicios cloud, soluciones de ciberseguridad), asegurando que los clientes aprovechen al máximo la infraestructura de ETB.
- Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA): Garantizan que ETB pueda cumplir con los SLA más exigentes pactados con sus clientes, al contar con recursos técnicos garantizados y de alto expertise disponibles bajo demanda.

3.6.7. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ETB requiere que el oferente contemple las siguientes ciudades a nivel nacional para la prestación de los servicios.

□ **Zona Tipo 1:** Corresponden a ciudades principales del territorio nacional

DEPARTAMENTO	CIUDAD/MUNICIPIO
Antioquia	Aleandría, Apartadó, Bello, Caldas, Carolina, Caucasia, Cisneros, Copacabana, El Carmen De Viboral, Envigado, Girardota, Guarne, Guatapé, Itagüí, La Ceja, La Estrella, Marinilla, Medellín, Retiro, Rionegro, Sabaneta, San Roque, Santa Rosa De Osos, Santafé De Antioquia, Venecia.
Atlántico	Barranquilla, Galapa, Puerto Colombia, Soledad.
Bogotá, D. C.	Bogotá, D. C.
Bolívar	Cartagena
Boyacá	Tunja, Sogamoso, Duitama, Paipa.
Caldas	Chinchiná, La Dorada, Manizales, Villamaría.
Caquetá	Florencia
Casanare	Yopal
Cauca	Popayán
Córdoba	Montería
Cundinamarca	Cajicá, Chía, Cota, Facatativá, Funza, Fusagasugá, Girardot, La Calera, Madrid, Mosquera, Ricaurte, Sibaté, Soacha, Sopó, Tocancipá, Villeta, Zipaquirá.
Huila	Neiva
Magdalena	Santa Marta
Meta	Acacías, Barranca De Upía, Restrepo, Villavicencio.
Nariño	Pasto
Norte De Santander	Cúcuta, Los Patios, Pamplona, Villa Del Rosario.
Quindío	Armenia, Calarcá.

Risaralda	Dosquebradas, La Virginia, Pereira, Santa Rosa De Cabal.
Santander	Barrancabermeja, Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, San Gil, Socorro.
Sucre	Sincelejo.
Tolima	Ibagué, Melgar.
Valle Del Cauca	Andalucía, Caicedonia, Cali, Candelaria, Cartago, El Cerrito, Guadalajara De Buga, Jamundí, Palmira, Sevilla, Tuluá, Yumbo, Zarzal.

□ **Zona Tipo 2:** Corresponden a ciudades intermedias del territorio nacional

DEPARTAMENTO	CIUDAD/MUNICIPIO
Antioquia	Amagá, Amalfi, Anorí, Barbosa, Belmira, Betania, Briceño, Buriticá, Cañasgordas, Carepa, Chigorodó, Ciudad Bolívar, Cocorná, Concepción, Concordia, Dabeiba, Don Matías, El Bagre, El Santuario, Entrerrios, Fredonia, Frontino, Granada, Guadalupe, Hispania, Ituango, Jardín, Jericó, La Pintada, La Unión, Liborina, Maceo, Mutatá, Olaya, Peñol, Peque, Pueblorrico, Puerto Berrío, Puerto Nare, Puerto Triunfo, Remedios, Sabanalarga, Salgar, San Andrés De Cuerquía, San Jerónimo, San José De La Montaña, San Luis, San Pedro, San Rafael, San Vicente, Santa Bárbara, Santo Domingo, Segovia, Sonson, Sopetrán, Támesis, Tarso, Turbo, Valparaíso, Vegachí, Yalí, Yarumal.
Arauca	Arauca, Arauquita, Cravo Norte, Saravena.
Atlántico	Baranoa, Malambo, Ponedera, Sabanagrande, Santo Tomás, Tubará, Usiacurí.
Bolívar	Barranco De Loba, El Carmen De Bolívar, Magangué, Santa Rosa Del Sur, Turbaco.
Boyacá	Berbeo, Betétiva, Boyacá, Busbanzá, Chiquinquirá, Chíquiza, Chitaraque, Chivatá, Ciénega, Corrales, Cucaita, El Cocuy, Gámeza, Garagoa, Güicán, Jenesano, Jericó, La Uvita, Macanal, Miraflores, Motavita, Nobsa, Oicatá, Pachavita, Páez, Pajarito, Paya, Pesca, Pisba, Puerto Boyacá, Ráquira, Rondón, Saboyá, Sáchica, Samacá, Santa María, Santa Rosa De Viterbo, Santa Sofía, Santana,

	Siachoque, Soatá, Socha, Sora, Sutamarchán, Tasco, Tenza, Tinjacá, Toca, Togüí, Tópaga, Tununguá, Turmequé, Tutazá, Villa De Leyva.
Caldas	Aguadas, Belalcázar, Marmato, Marulanda, Neira, Pácora, Palestina, Riosucio, Salamina, Supía, Viterbo.
Caquetá	Morelia, San Vicente Del Caguán.
Casanare	Aguazul, Maní, Monterrey, Paz De Ariporo, Pore, Sabanalarga, Tauramena, Trinidad, Villanueva.
Cauca	Puerto Tejada, Santander De Quilichao.
Cesar	Aguachica, Agustín Codazzi, Becerril, Bosconia, El Copey, El Paso, La Jagua De Ibirico, La Paz, Pelaya, Valledupar.
Chocó	Acandí, Alto Baudó, Bahía Solano, Istmina, Medio Baudó, Nuquí, Quibdó, Río Quito.
Córdoba	Cereté, Chinú, Lorica, Los Córdoba, Montelíbano, Moñitos, Planeta Rica, Sahagún, San Antero.
Cundinamarca	Agua De Dios, Beltrán, Bojacá, Cabrera, Carmen De Carupa, Choachí, Chocontá, El Colegio, Fomeque, Fosca, Fúquene, Gachancipá, Granada, Guayabetal, Gutiérrez, La Mesa, La Palma, La Vega, Nariño, Nilo, Pacho, Pandí, San Antonio Del Tequendama, San Francisco, Sylvania, Simijaca, Subachoque, Susa, Tabio, Tenjo, Tocaima, Villa De San Diego De Ubaté, Villapinzón.
Guainía	Inírida
Huila	Acevedo, Agrado, Baraya, Campoalegre, Colombia, Garzón, Guadalupe, Hobo, Isnos, La Argentina, Palermo, Palestina, Pitalito, Santa María, Tello.
La Guajira	Fonseca, Maicao, Riohacha, San Juan Del Cesar, Villanueva.
Magdalena	Algarrobo, Ciénaga, El Piñón, Sabanas De San Ángel, Salamina.
Meta	Castilla La Nueva, Cumaral, Granada, Puerto Gaitán, Puerto Lleras, Puerto López, San Martín, Vistahermosa.
Nariño	Chachagüí, Cumbitara, Guaitarilla, La Cruz, Nariño, Puerres, Tumaco, Yacuanquer.

Norte De Santander	Bucarasica, Cácosta, Cucutilla, El Tarra, El Zulia, Ocaña, Pamplonita, San Calixto, San Cayetano.
Putumayo	Mocoa, Sibundoy.
Quindío	Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya, Salento.
Risaralda	Guática, Quinchía.
Santander	Albania, Aratoca, Barbosa, Barichara, Capitanejo, Cerrito, Concepción, Contratación, El Guacamayo, Gambita, Güepsa, Jordán, La Belleza, Lebrija, Macaravita, Málaga, Ocamonte, Páramo, Pinchote, Puerto Wilches, Sabana De Torres, Tona.
Sucre	Corozal, Coveñas, El Roble, Sampués, Santiago De Tolú.
Tolima	Alpujarra, Ambalema, Armero, Carmen De Apicalá, Chaparral, Espinal, Flandes, Guamo, Honda, Lérida, Mariquita, Planadas, Roncesvalles, Valle De San Juan.
Valle Del Cauca	Ansermanuevo, Buenaventura, Bugalagrande, Dagua, Florida, Guacarí, La Unión, La Victoria, Pradera, Roldanillo, San Pedro, Trujillo, Ulloa, Yotoco.
Vichada	Puerto Carreño

□ **Zona Tipo 3:** Corresponden a municipios más apartados del territorio nacional

DEPARTAMENTO	CIUDAD/MUNICIPIO
Amazonas	Leticia, Puerto Nariño.
Antioquia	Abejorral, Abriaquí, Andes, Angelópolis, Angostura, Anza, Arboletes, Argelia, Armenia, Betulia, Cáceres, Caicedo, Campamento, Caracolí, Caramanta, Ebéjico, Giraldo, Gómez Plata, Heliconia, Montebello, Murindó, Nariño, Nechí, Necoclí, San Carlos, San Francisco, San Juan De Urabá, San Pedro De Urabá, Tarazá, Titiribí, Toledo, Uramita, Urrao, Valdivia, Vigía Del Fuerte, Yolombó, Yondó, Zaragoza.
Arauca	Fortul, Puerto Rondón, Tame.

Archipiélago De San Andrés Y Providencia	Providencia, San Andrés.
Atlántico	Campo De La Cruz, Candelaria, Juan De Acosta, Luruaco, Manatí, Palmar De Varela, Piojó, Polonuevo, Repelón, Sabanalarga, Santa Lucía, Suan.
Bolívar	Achí, Altos Del Rosario, Arenal, Arjona, Arroyohondo, Calamar, Cantagallo, Cicuco, Clemencia, Córdoba, El Guamo, El Peñón, Hatillo De Loba, Mahates, Margarita, María La Baja, Mompós, Montecristo, Morales, Norosí, Pinillos, Regidor, Río Viejo, San Cristóbal, San Estanislao, San Fernando, San Jacinto, San Jacinto Del Cauca, San Juan Nepomuceno, San Martín De Loba, San Pablo, Santa Catalina, Santa Rosa, Simití, Soplaviento, Talaigua Nuevo, Tiquisio, Turbana, Villanueva, Zambrano.
Boyacá	Almeida, Aquitania, Arcabuco, Belén, Boavita, Briceño, Buenavista, Caldas, Campohermoso, Cerinza, Chinavita, Chiscas, Chita, Chivor, Cóbbita, Coper, Covarachía, Cubará, Cuítiva, El Espino, Firavitoba, Floresta, Gachantivá, Guacamayas, Guateque, Guayatá, Iza, La Capilla, La Victoria, Labranzagrande, Maripí, Mongua, Monguí, Moniquirá, Muzo, Nuevo Colón, Otanche, Panqueba, Pauna, Paz De Río, Quípama, Ramiriquí, San Eduardo, San José De Pare, San Luis De Gaceno, San Mateo, San Miguel De Sema, San Pablo De Borbur, Sativanorte, Sativasur, Socotá, Somondoco, Soracá , Sotaquirá, Susacón, Sutatenza, Tibaná, Tibasosa, Tipacoque, Tota, Tuta, Umbita, Ventaquemada, Viracachá, Zetaquirá.
Caldas	Anserma, Aranzazu, Filadelfia, La Merced, Manzanares, Marquetalia, Municipio de Pensilvania, Norcasia, Risaralda, Samaná, San José, Victoria.
Caquetá	Albania, Belén De Los Andaquíes, Caquetá puerto Rico, Cartagena Del Chairá, Curillo, El Doncello, El Paujil, La Montañita, Milán, San José Del Fragua, Solano, Solita, Valparaíso.
Casanare	Chameza, Hato Corozal, La Salina, Nunchía, Orocué, Recetor, Sácama, San Luis De Palenque, Támara.

Cauca	Almaguer, Argelia, Balboa, Bolívar, Buenos Aires, Cajibío, Caldono, Caloto, Corinto, El Tambo, Florencia, Guachené, Guapi, Inzá, Jambaló, La Sierra, La Vega, López, Mercaderes, Miranda, Morales, Padilla, Páez, Patía, Piamonte, Piendamó, Puracé, Rosas, San Sebastián, Santa Rosa, Silvia, Sotará, Suárez, Sucre, Timbío, Timbiquí, Toribio, Totoró, Villa Rica.
Cesar	Astrea, Chimichagua, Chiriguaná, Curumaní, Gamarra, González, La Gloria, Manaure, Pailitas, Pueblo Bello, Río De Oro, San Alberto, San Diego, San Martín, Tamalameque.
Chocó	Atrato, Bagadó, Bajo Baudó, Bojayá, Carmen Del Darién, Cétegui, Condoto, El Cantón Del San Pablo, El Carmen De Atrato, El Litoral Del San Juan, Juradó, Lloró, Medio Atrato, Medio San Juan, Nóvita, Río Iro, Riosucio, San José Del Palmar, Sipí, Tadó, Unguía, Unión Panamericana.
Córdoba	Ayapel, Buenavista, Canalete, Chimá, Ciénaga De Oro, Cotorra, La Apartada, Momil, Pueblo Nuevo, Puerto Escondido, Puerto Libertador, Purísima, San Andrés Sotavento, San Bernardo Del Viento, San Carlos, San José De Uré, San Pelayo, Tierralta, Tuchín, Valencia.
Cundinamarca	Albán, Anapoima, Anolaima, Apulo, Arbeláez, Bituima, Cachipay, Caparrapí, Cáqueza, Chaguaní, Chipaque, Cogua, Cucunubá, El Peñón, El Rosal, Gachalá, Gachetá, Gama, Guachetá, Guaduas, Guasca, Guataquí, Guatavita, Guayabal De Síquima, Jerusalén, Junín, La Peña, Lenguazaque, Macheta, Manta, Medina, Nemocón, Nimaima, Nocaima, Paime, Paratebueno, Pasca, Puerto Salgar, Pulí, Quebradanegra, Quetame, Quipile, San Bernardo, San Cayetano, San Juan De Río Seco, Sasaima, Sesquilé, Suesca, Supatá, Sutatausa, Tausa, Tena, Tibacuy, Tibirita, Topaipí, Ubalá, Ubaque, Une, Útica, Venecia, Vergara, Vianí, Villagómez, Viotá, Yacopí, Zipacón.
Guaviare	Calamar, El Retorno, Miraflores, San José Del Guaviare.
Huila	Aipe, Algeciras, Altamira, Elías, Gigante, Iquira, La Plata, Nátaga, Oporapa, Paicol, Pital, Rivera, Saladoblanco, San Agustín, Suaza, Tarqui, Teruel, Tesalia, Timaná, Villavieja, Yaguará.
La Guajira	Albania, Barrancas, Dibulla, Distracción, El Molino, Hatonuevo, La Jagua Del Pilar, Manaure, Uribia, Urumita.

Magdalena	Aracataca, Ariguaní, Cerro De San Antonio, Chibolo, Concordia, El Banco, El Retén, Fundación, Guamal, Nueva Granada, Pedraza, Pijiño Del Carmen, Pivijay, Plato, Pueblo Viejo, Remolino, San Sebastián De Buenavista, San Zenón, Santa Ana, Santa Bárbara De Pinto, Sitionuevo, Tenerife, Zapayán, Zona Bananera.
Meta	Cabuyaro, Cubarral, El Calvario, El Castillo, El Dorado, Fuente De Oro, Guamal, La Macarena, Lejanías, Mapiripán, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Rico, San Carlos De Guaroa, San Juan De Arama, San Juanito, Uribe.
Nariño	Albán, Aldana, Ancuyá, Arboleda, Barbacoas, Belén, Buesaco, Colón, Consaca, Contadero, Córdoba, Cuaspud, Cumbal, El Charco, El Peñol, El Rosario, El Tablón De Gómez, El Tambo, Francisco Pizarro, Funes, Guachucal, Gualmatán, Iles, Imués, Ipiales, La Florida, La Llanada, La Tola, La Unión, Leiva, Linares, Los Andes, Magüi, Mallama, Mosquera, Olaya Herrera, Ospina, Policarpa, Potosí, Providencia, Pupiales, Ricaurte, Roberto Payán, Samaniego, San Bernardo, San Lorenzo, San Pablo, San Pedro De Cartago, Sandoná, Santa Bárbara, Santacruz, Sapuyes, Taminango, Tangua, Túquerres.
Norte De Santander	Abrego, Arboledas, Bochalema, Cachirá, Chinácota, Chitagá, Convención, Durania, El Carmen, Gramalote, Hacarí, Herrán, La Esperanza, La Playa, Labateca, Lourdes, Mutiscua, Puerto Santander, Ragonvalia, Salazar, Santiago, Sardinata, Silos, Teorama, Tibú, Toledo, Villa Caro.
Putumayo	Colón, Orito, Puerto Asís, Puerto Caicedo, Puerto Guzmán, Puerto Leguizamo, San Francisco, San Miguel, Santiago, Valle Del Guamuez, Villagarzón.
Quindío	Buenavista, Córdoba.
Risaralda	Apía, Balboa, Belén De Umbría, La Celia, Marsella, Mistrató, Pueblo Rico, Santuario.
Santander	Aguada, Betulia, Bolívar, Cabrera, California, Carcasí, Cepitá, Charalá, Charta, Chima, Chipatá, Cimitarra, Confines, Coromoro, Curití, El Carmen De Chucurí, El Peñón, El Playón, Encino, Enciso, Florián, Galán, Guaca, Guadalupe, Guapotá, Guavatá, Hato, Jesús María, La Paz, Landázuri, Los Santos, Matanza, Mogotes, Molagavita, Oiba, Onzaga, Palmar, Palmas Del Socorro, Puente Nacional, Puerto Parra, Rionegro, San Andrés, San Benito, San Joaquín, San José De Miranda, San Miguel, San Vicente De Chucurí, Santa Bárbara, Santa Helena Del Opón, Simacota, Suaita, Sucre, Suratá, Valle De San José, Vélez, Vetas, Villanueva, Zapatoca.

Sucre	Buenavista, Caimito, Chalán, Coloso, Galeras, Guaranda, La Unión, Los Palmitos, Majagual, Morroa, Ovejas, Palmito, San Benito Abad, San Juan De Betulia, San Luis De Sincé, San Marcos, San Onofre, San Pedro, Sucre, Tolú Viejo.
Tolima	Alvarado, Anzoátegui, Ataco, Cajamarca, Casabianca, Coello, Coyaima, Cunday, Dolores, Falan, Fresno, Herveo, Icononzo, Líbano, Murillo, Natagaima, Ortega, Palocabildo, Piedras, Prado, Purificación, Rioblanco, Rovira, Saldaña, San Antonio, San Luis, Santa Isabel, Suárez, Venadillo, Villahermosa, Villarrica.
Valle Del Cauca	Alcalá, Argelia, Bolívar, Calima, El Águila, El Cairo, El Dovio, Ginebra, La Cumbre, Obando, Riofrío, Toro, Valle Del Caucaestrepo, Versailles, Vijes.
Vaupés	Caruru, Mitú, Taraira.
Vichada	Cumaribo, La Primavera, Santa Rosalía.

3.6.8. SERVICIOS DE OUTSORCING

Como parte del modelo de servicio ofertado por el OFERENTE en la Propuesta Económica, se debe tener en cuenta que el alcance los servicios profesionales debe permitir cubrir las necesidades de los clientes de ETB para su operación. En aquellos casos donde los requerimientos específicos de los clientes de ETB no estén amparados dentro de los servicios profesionales y/o complementarios descritos en este capítulo, se procederá de acuerdo con lo estipulado en el apartado ITEMS NO PREVISTOS.

Ingenieros residentes

RRD1 - Servicio de Residente I en redes de Comunicaciones	
Nivel académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar: Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.
Certificaciones o cursos	Curso terminado de ITIL Foundation V3 y/o V4, o curso de redes o de preparación para examen CCNA, y cualquier curso en particular

	adicional de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de experiencia	Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre la ejecución de las funciones, actividades y responsabilidades incluidas en este capítulo.
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de protocolos de comunicación y de gestión de red. • Conocimientos en centrales telefónicas, equipos de cómputos, Data center, equipos firewall, TV, Video vigilancia, Videoconferencia, equipos de enrutamiento, switch, telefonía pública (E1, PRI, BRI, ADSL), Direccionamiento IP, VoIP, Soluciones IP. • Conocimiento en topologías de red LAN, WLAN, WAN y tecnologías como MPLS, Frame Relay, VSAT, SCPC, Clear Channel, MetroLAN, SDH, ATM. • Conocimiento en sistemas operativos, cableado estructurado, redes alámbricas e inalámbricas. • Manejo de herramientas de análisis y diagnóstico de tráfico de red. • Manejo de software de administración, gestión y monitoreo de redes. • Conocimientos del protocolo IPV6.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar, gestionar, configurar y dar soporte a redes de comunicación de datos. • Manejo de redes de comunicación de datos de tipo LAN, WLAN, WAN, MAN. • Administrar, gestionar y dar soporte a tecnologías de red tipo SDN y SDWAN. • Diseñar, implementar e instalar redes de datos. • Gestionar la migración de la red de datos al protocolo IPv6.

	<ul style="list-style-type: none">• Administración, gestión, configuración y soporte de sistemas de control de acceso a la red NAC.• Realizar administración y gestión remota y virtualización de entornos de trabajo.• Administración y monitoreo de equipos activos de los servicios, tráfico de red, disponibilidad, rendimiento y calidad de los dispositivos de red.• Documentar las acciones, actividades, procedimientos técnicos y administrativos que se realicen en la operación de los servicios.• Análisis de registro de eventos.• Apoyar la definición del plan de seguridad de red y gestión, administración y monitoreo a nivel de seguridad en redes de datos.• Identificación y análisis de vulnerabilidades de la red.• Apoyo en la definición de directivas a nivel de red.• Proponer acciones de mejora para el desempeño de la red.• Escalamiento y seguimiento de soporte y garantía a fabricantes o a proveedores.• Generar reportes e informes con la periodicidad según necesidades establecidas por el cliente de ETB.• Coordinación transversal para la operación de las soluciones que ETB entrega a los clientes.• Coordinar acciones de solución y/o restablecimiento de servicios.• Elaborar y ejecutar plan de aseguramiento preventivo.• Aseguramiento de calidad del servicio.• Realiza seguimiento al cumplimiento de los ANS• Realizar mínimo una reunión mensual, y entregar los informes requeridos con la periodicidad acordada.
--	--

RRD2 - Servicio de Residente II en redes de Comunicaciones	
Nivel académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar: Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Deseable especialización o maestría en gestión de redes de datos y afines.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente CCNA o JNCIA o JUNO o HCNA o ECS (Campus EXOS Switching & Routing) o equivalente en otros fabricantes, o Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation, o curso o Certificación vigente IPV6, y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre la ejecución de las funciones, actividades y responsabilidades incluidas en este capítulo.
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Dominio de protocolos de comunicación y de gestión de red. ● Conocimientos en centrales telefónicas, equipos de cómputos, Data center, equipos firewall, TV, Video vigilancia, Videoconferencia, equipos de enrutamiento, switch, telefonía pública (E1, PRI, BRI, ADSL), Direccionamiento IP, VoIP, Soluciones IP. ● Conocimiento en topologías de red LAN, WLAN, WAN, tecnologías como MPLS, Frame Relay, VSAT, SCPC, Clear Channel, MetroLAN, SDH, ATM y protocolos de enrutamiento RIP, IGRP, OSPF, EIGR, BGP. ● Conocimiento en sistemas operativos, cableado estructurado, redes alámbricas e inalámbricas. ● Manejo de herramientas de análisis y diagnóstico de tráfico de red. ● Manejo de software de administración, gestión y monitoreo de redes. ● Conocimientos avanzados del protocolo IPV6.

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Administrar, gestionar, configurar y dar soporte a redes de comunicación de datos.• Manejo de redes de comunicación de datos de tipo LAN, WLAN, WAN, MAN.• Administrar, gestionar y dar soporte a tecnologías de red tipo SDN y SDWAN.• Diseñar, implementar e instalar redes de datos.• Gestionar la migración de la red de datos al protocolo IPv6.• Administración, gestión, configuración y soporte de sistemas de control de acceso a la red NAC.• Realizar administración y gestión remota y virtualización de entornos de trabajo.• Administración y monitoreo de equipos activos de los servicios, tráfico de red, disponibilidad, rendimiento y calidad de los dispositivos de red.• Documentar las acciones, actividades, procedimientos técnicos y administrativos que se realicen en la operación de los servicios.• Análisis de registro de eventos.• Apoyar la definición del plan de seguridad de red y gestión, administración y monitoreo a nivel de seguridad en redes de datos.• Identificación y análisis de vulnerabilidades de la red.• Apoyo en la definición de directivas a nivel de red.• Proponer acciones de mejora para el desempeño de la red.• Escalamiento y seguimiento de soporte y garantía a fabricantes o a proveedores.• Generar reportes e informes con la periodicidad según necesidades establecidas por el cliente de ETB.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación transversal para la operación de las soluciones que ETB entrega a los clientes. • Coordinar acciones de solución y/o restablecimiento de servicios. • Elaborar y ejecutar plan de aseguramiento preventivo. • Aseguramiento de calidad del servicio. • Realiza seguimiento al cumplimiento de los ANS • Realizar mínimo una reunión mensual, y entregar los informes requeridos con la periodicidad acordada.
RRD3 - Servicio de Residente III en redes de Comunicaciones	
Nivel académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en gestión de redes de datos y afines.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente CCNP o Routing & Switching o JNCIA o JUNO o JNCIS-SP o HCNA o ECS (Campus EXOS Switching & Routing) o equivalente en otros fabricantes, • Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation, • Certificación vigente IPV6, • Certificación vigente en seguridad informática, • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre la ejecución de las funciones, actividades y responsabilidades incluidas en este capítulo.
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de protocolos de comunicación y de gestión de red. • Conocimientos en centrales telefónicas, equipos de cómputos, Data center, equipos firewall, TV, Video vigilancia, Videoconferencia, equipos de enrutamiento, switch, telefonía

	<p>pública (E1, PRI, BRI, ADSL), Direccionamiento IP, VoIP, Soluciones IP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en topologías de red LAN, WLAN, WAN, tecnologías como MPLS, Frame Relay, VSAT, SCPC, Clear Channel, MetroLAN, SDH, ATM y protocolos de enrutamiento RIP, IGRP, OSPF, EIGR, BGP. • Conocimiento en sistemas operativos, cableado estructurado, redes alámbricas e inalámbricas. • Manejo de herramientas de análisis y diagnóstico de tráfico de red. • Manejo de software de administración, gestión y monitoreo de redes. • Conocimientos avanzados del protocolo IPV6.
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar, gestionar, configurar y dar soporte a redes de comunicación de datos. • Manejo de redes de comunicación de datos de tipo LAN, WLAN, WAN, MAN. • Administrar, gestionar y dar soporte a tecnologías de red tipo SDN y SDWAN. • Diseñar, implementar e instalar redes de datos. • Conocimientos y capacidades para realizar la migración de la red de datos al protocolo IPV6. • Administración, gestión, configuración y soporte de sistemas de control de acceso a la red NAC. • Realizar administración y gestión remota y virtualización de entornos de trabajo. • Administración y monitoreo de equipos activos de los servicios, tráfico de red, disponibilidad, rendimiento y calidad de los dispositivos de red.

	<ul style="list-style-type: none">• Documentar las acciones, actividades, procedimientos técnicos y administrativos que se realicen en la operación de los servicios.• Análisis de registro de eventos.• Apoyar la definición del plan de seguridad de red y gestión, administración y monitoreo a nivel de seguridad en redes de datos.• Identificación y análisis de vulnerabilidades de la red.• Apoyo en la definición de directivas a nivel de red.• Proponer acciones de mejora para el desempeño de la red.• Escalamiento y seguimiento de soporte y garantía a fabricantes o a proveedores.• Generar reportes e informes con la periodicidad según necesidades establecidas por el cliente de ETB.• Coordinación transversal para la operación de las soluciones que ETB entrega a los clientes.• Coordinar acciones de solución y/o restablecimiento de servicios.• Elaborar y ejecutar plan de aseguramiento preventivo.• Aseguramiento de calidad del servicio.• Realiza seguimiento al cumplimiento de los ANS• Realizar mínimo una reunión mensual, y entregar los informes requeridos con la periodicidad acordada.• Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.
--	---

Mesas de servicios IT

MST1 - Servicio de Mesa de Ayuda (Nivel 1 – N1)

<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Habilidades y destrezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Aptitud de servicio al cliente de manera telefónica. ● Excelente manejo de relaciones interpersonales ● Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, ● creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ● ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso ● e iniciativa. ● Capacidad para seguimiento de instrucciones ● Disposición para el trabajo bajo presión ● Habilidades de digitación ● Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de ● datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, ● programas de e-mail, bases de Datos) ● Habilidades de consulta en Internet ● Capacidad de análisis y organización de dato.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y</p>

	<p>arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
<p>Conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación en Atención al Cliente duración mínimo 8 horas, o el proveedor deberá brindarles la capacitación de mínimo 8 horas en servicio al cliente. ● Resolución de incidentes en primer nivel guiando al usuario o tomando control remoto de la PC. ● Conocimiento en herramientas ITSM para gestión de tickets.
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atención de Consultas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Buscar la información en la base de datos de que disponga (intranet, bases de conocimientos) ○ Orientar hasta resolver la consulta ○ Escalar al coordinador de la Mesa de Servicios en el caso que el requerimiento no esté tipificado. ● Atención de Incidentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar la situación y clasificar el tipo de incidente, ○ Escalar el incidente a los agentes de soporte en sitio en caso de no poder resolverlo. ○ Efectuar el seguimiento apropiado del ticket hasta su resolución ○ Confirmar con el usuario la aceptación del cierre en caso de que el incidente haya sido solucionado. ● Atención de Solicitudes de Servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrar la solicitud con su respectivo número de ticket

	<ul style="list-style-type: none"> o Escalar el ticket al área adecuada con la información completa y formularios adjuntos en caso de que sean necesarios. o Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario. o Efectuar el seguimiento apropiado a cada solicitud hasta su resolución o Notificar al usuario acerca del estado de sus solicitudes. <ul style="list-style-type: none"> ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de primer nivel para servicios de TI.
--	---

MST2 – Servicio de Mesa de Ayuda (Nivel 1 – N1)

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ● Aptitud de servicio al cliente de manera telefónica. ● Excelente manejo de relaciones interpersonales ● Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, ● creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, ● ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso ● e iniciativa. ● Capacidad para seguimiento de instrucciones

	<ul style="list-style-type: none"> ● Disposición para el trabajo bajo presión ● Habilidades de digitación ● Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de ● datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, ● programas de e-mail, bases de Datos) ● Habilidades de consulta en Internet ● Capacidad de análisis y organización de dato.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
<p>Conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Formación en Atención al Cliente duración mínimo 8 horas, o el proveedor deberá brindarles la capacitación de mínimo 8 horas en servicio al cliente. ● Resolución de incidentes en primer nivel guiando al usuario o tomando control remoto de la PC. ● Conocimiento en herramientas ITSM para gestión de tickets. ● Conocimiento en herramienta Office 365.
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atención de Consultas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Buscar la información en la base de datos de que disponga (intranet, bases de conocimientos) ○ Orientar hasta resolver la consulta ○ Escalar al coordinador de la Mesa de Servicios en el caso que el requerimiento no esté tipificado.

	<ul style="list-style-type: none">● Atención de Incidentes:<ul style="list-style-type: none">○ Identificar la situación y clasificar el tipo de incidente,○ Escalar el incidente a los agentes de soporte en sitio en caso de no poder resolverlo.○ Efectuar el seguimiento apropiado del ticket hasta su resolución○ Confirmar con el usuario la aceptación del cierre en caso de que el incidente haya sido solucionado. ● Atención de Solicitudes de Servicio:<ul style="list-style-type: none">○ Registrar la solicitud con su respectivo número de ticket○ Escalar el ticket al área adecuada con la información completa y formularios adjuntos en caso de que sean necesarios.○ Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario.○ Efectuar el seguimiento apropiado a cada solicitud hasta su resolución○ Notificar al usuario acerca del estado de sus solicitudes. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de primer nivel para servicios de TI.
MST3 - Servicio de Mesa de Ayuda (Nivel 1 – N1)	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar: Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de

	sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio al cliente de manera telefónica. • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Disciplina, organización, responsabilidad, proactividad, análisis, • creatividad, innovación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, • ética, planificación, liderazgo, comunicación oral, escrita, compromiso • e iniciativa. • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de • datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, • programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Capacidad de análisis y organización de dato.
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Formación en Atención al Cliente duración mínimo 8 horas, o el proveedor deberá brindarles la capacitación de mínimo 8 horas en servicio al cliente.

	<ul style="list-style-type: none">● Resolución de incidentes en primer nivel guiando al usuario o tomando control remoto de la PC.● Conocimiento en herramientas ITSM para gestión de tickets.● Conocimiento en Office 365 y manejo de creación de cuentas perfiles dentro de la empresa en diferentes aplicaciones.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none">● Atención de Consultas:<ul style="list-style-type: none">○ Buscar la información en la base de datos de que disponga (intranet, bases de conocimientos)○ Orientar hasta resolver la consulta○ Escalar al coordinador de la Mesa de Servicios en el caso que el requerimiento no esté tipificado.● Atención de Incidentes:<ul style="list-style-type: none">○ Identificar la situación y clasificar el tipo de incidente,○ Escalar el incidente a los agentes de soporte en sitio en caso de no poder resolverlo.○ Efectuar el seguimiento apropiado del ticket hasta su resolución○ Confirmar con el usuario la aceptación del cierre en caso de que el incidente haya sido solucionado.● Atención de Solicitudes de Servicio:<ul style="list-style-type: none">○ Registrar la solicitud con su respectivo número de ticket○ Escalar el ticket al área adecuada con la información completa y formularios adjuntos en caso de que sean necesarios.○ Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario.

	<ul style="list-style-type: none"> o Efectuar el seguimiento apropiado a cada solicitud hasta su resolución o Notificar al usuario acerca del estado de sus solicitudes. <p>Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de primer nivel para servicios de TI.</p>
MSS1 - Servicio de Soporte en Sitio (Nivel 2 – N2)	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ● Aptitud de servicio al cliente de manera presencial. ● Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, ● programas de e-mail, bases de Datos) ● Habilidades de consulta en Internet. ● Solución de problemas técnicos de PCs relacionados, pero no limitado con software (sistema operativo, aplicaciones) y hardware (periféricos). ● Habilidades analíticas y de comunicación.
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>

<p>Conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo y experiencia de sistemas operativos para usuario final (Windows, Linux, Mac) y componentes de hardware para PCs/servidores. ● Recuperación de datos. ● Configuración de redes inalámbricas. ● Formateo de equipos informáticos. ● Actualización de software y firmware. ● Supervisar herramientas para solución de incidencias. ● Conocimientos básicos de redes. ● Conocimiento en ensamble de computadores. ● Conocimientos en Office 365
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y diagnosticar incidentes. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Controlar el software y hardware instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. ● Instalar equipos de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware. ● Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) según lineamientos del coordinador. ● Realizar el mantenimiento preventivo cuando se requiera y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será

	<p>previamente autorizado y en caso de no existir el repuesto se debe informar al cliente de ETB para que proceda a su consecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva. ● Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. ● Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte en sitio. <p>Estas actividades pueden ser realizadas por los técnicos de escáner/impresoras, técnicos de soporte, Servidores/Redes, Salas de Audiencias que se encuentren disponibles sin asignaciones de casos, el Técnico Coordinador determinará según sea el caso.</p>
MSS2 - Servicio de Soporte en Sitio (Nivel 2 – N2)	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Habilidades y destrezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Aptitud de servicio al cliente de manera presencial. ● Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, ● programas de e-mail, bases de Datos) ● Habilidades de consulta en Internet. ● Solución de problemas técnicos de PCs relacionados, pero no limitado con software (sistema operativo, aplicaciones) y hardware (periféricos).

	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades analíticas y de comunicación.
Tiempo de Experiencia	Entre 1 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> Manejo y experiencia de sistemas operativos para usuario final (Windows, Linux, Mac) y componentes de hardware para PCs/servidores. Recuperación de datos. Configuración de redes inalámbricas. Formateo de equipos informáticos. Actualización de software y firmware. Supervisar herramientas para solución de incidencias. Conocimientos básicos de redes. Conocimiento en ensamble de computadores. Conocimientos en Office 365
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar y diagnosticar incidentes. Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. Controlar el software y hardware instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Instalar equipos de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware. ● Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) según lineamientos del coordinador. ● Realizar el mantenimiento preventivo cuando se requiera y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será previamente autorizado y en caso de no existir el repuesto se debe informar al cliente de ETB para que proceda a su consecución. ● Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva. ● Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. ● Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte en sitio. <p>Estas actividades pueden ser realizadas por los técnicos de escáner/impresoras, técnicos de soporte, Servidores/Redes, Salas de Audiencias que se encuentren disponibles sin asignaciones de casos, el Técnico Coordinador determinará según sea el caso.</p>
MSS3 - Servicio de Soporte en Sitio (Nivel 2 – N2)	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Habilidades y destrezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Aptitud de servicio al cliente de manera presencial. ● Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia,

	<ul style="list-style-type: none"> • programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet. • Solución de problemas técnicos de PCs relacionados, pero no limitado con software (sistema operativo, aplicaciones) y hardware (periféricos). • Habilidades analíticas y de comunicación.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
<p>Conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y experiencia de sistemas operativos para usuario final (Windows, Linux, Mac) y componentes de hardware para PCs/servidores. • Recuperación de datos. • Configuración de redes inalámbricas. • Formateo de equipos informáticos. • Actualización de software y firmware. • Supervisar herramientas para solución de incidencias. • Conocimientos básicos de redes. • Conocimiento en ensamble de computadores. • Conocimientos en Office 365
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y diagnosticar incidentes. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Controlar el software y hardware instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. ● Instalar equipos de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware. ● Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) según lineamientos del coordinador. ● Realizar el mantenimiento preventivo cuando se requiera y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será previamente autorizado y en caso de no existir el repuesto se debe informar al cliente de ETB para que proceda a su consecución. ● Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva. ● Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. ● Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte en sitio. <p>Estas actividades pueden ser realizadas por los técnicos de escáner/impresoras, técnicos de soporte, Servidores/Redes, Salas de Audiencias que se encuentren disponibles sin asignaciones de casos, el Técnico Coordinador determinará según sea el caso.</p>
MTF1 - Servicio Flotante o Viajero Soporte (Nivel 2 – N2)	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:

	<p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Habilidades y destrezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Presencialidad y disponibilidad para para desplazarse entre varias instalaciones del cliente según asignación, en una misma ciudad o varios municipios cercanos (distancia terrestre a un punto central \leq 60 kilómetros), con las mismas responsabilidades que los técnicos en sitio. ● Aptitud de servicio al cliente de manera presencial. ● Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, ● programas de e-mail, bases de Datos) ● Habilidades de consulta en Internet. ● Solución de problemas técnicos de PCs relacionados, pero no limitado con software (sistema operativo, aplicaciones) y hardware (periféricos). ● Habilidades analíticas y de comunicación.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
<p>Conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo y experiencia de sistemas operativos para usuario final (Windows, Linux, Mac) y componentes de hardware para PCs/servidores. ● Recuperación de datos. ● Configuración de redes inalámbricas. ● Formateo de equipos informáticos. ● Actualización de software y firmware.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervisar herramientas para solución de incidencias. ● Conocimientos básicos de redes. ● Conocimiento en ensamble de computadores. ● Conocimientos en Office 365. ● Conocimiento en impresoras.
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y diagnosticar incidentes. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de ● Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Controlar el software y hardware instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. ● Instalar equipos de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware. ● Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) según lineamientos del coordinador. ● Realizar el mantenimiento preventivo cuando se requiera y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será previamente autorizado y en caso de no existir el repuesto se debe informar al cliente de ETB para que proceda a su consecución. ● Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. ● Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte en sitio. <p>Estas actividades pueden ser realizadas por los técnicos de escáner/impresoras, técnicos de soporte, Servidores/Redes, Salas de Audiencias que se encuentren disponibles sin asignaciones de casos, el Técnico Coordinador determinará según sea el caso.</p>
MTF2 - Servicio Flotante o Viajero Soporte (Nivel 2 – N2)	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ● Presencialidad y disponibilidad para para desplazarse entre varias instalaciones del cliente según asignación, en una misma ciudad o varios municipios cercanos (distancia terrestre a un punto central <= 60 kilómetros), con las mismas responsabilidades que los técnicos en sitio. ● Aptitud de servicio al cliente de manera presencial. ● Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, ● programas de e-mail, bases de Datos) ● Habilidades de consulta en Internet. ● Solución de problemas técnicos de PCs relacionados, pero no limitado con software (sistema operativo, aplicaciones) y hardware (periféricos). ● Habilidades analíticas y de comunicación.

<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
<p>Conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo y experiencia de sistemas operativos para usuario final (Windows, Linux, Mac) y componentes de hardware para PCs/servidores. ● Recuperación de datos. ● Configuración de redes inalámbricas. ● Formateo de equipos informáticos. ● Actualización de software y firmware. ● Supervisar herramientas para solución de incidencias. ● Conocimientos básicos de redes. ● Conocimiento en ensamble de computadores. ● Conocimientos en Office 365. ● Conocimiento en impresoras.
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y diagnosticar incidentes. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de ● Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Controlar el software y hardware instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador. ● Instalar equipos de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware. ● Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) según lineamientos del coordinador. ● Realizar el mantenimiento preventivo cuando se requiera y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será previamente autorizado y en caso de no existir el repuesto se debe informar al cliente de ETB para que proceda a su consecución. ● Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva. ● Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática. ● Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte en sitio. <p>Estas actividades pueden ser realizadas por los técnicos de escáner/impresoras, técnicos de soporte, Servidores/Redes, Salas de Audiencias que se encuentren disponibles sin asignaciones de casos, el Técnico Coordinador determinará según sea el caso.</p>
MTF3 - Servicio Flotante o Viajero Soporte (Nivel 2 – N2)	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de</p>

	<p>sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Habilidades y destrezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Presencialidad y disponibilidad para para desplazarse entre varias instalaciones del cliente según asignación, en una misma ciudad o varios municipios cercanos (distancia terrestre a un punto central <= 60 kilómetros), con las mismas responsabilidades que los técnicos en sitio. ● Aptitud de servicio al cliente de manera presencial. ● Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, ● programas de e-mail, bases de Datos) ● Habilidades de consulta en Internet. ● Solución de problemas técnicos de PCs relacionados, pero no limitado con software (sistema operativo, aplicaciones) y hardware (periféricos). ● Habilidades analíticas y de comunicación.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
<p>Conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo y experiencia de sistemas operativos para usuario final (Windows, Linux, Mac) y componentes de hardware para PCs/servidores. ● Recuperación de datos. ● Configuración de redes inalámbricas. ● Formateo de equipos informáticos. ● Actualización de software y firmware. ● Supervisar herramientas para solución de incidencias. ● Conocimientos básicos de redes.

	<ul style="list-style-type: none">● Conocimiento en ensamble de computadores.● Conocimientos en Office 365.● Conocimiento en impresoras.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none">● Identificar y diagnosticar incidentes.● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de● Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización.● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas.● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes.● Controlar el software y hardware instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador.● Instalar equipos de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones de hardware.● Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) según lineamientos del coordinador.● Realizar el mantenimiento preventivo cuando se requiera y correctivo de los equipos del inventario. Para los casos en que se requiera un repuesto el servicio correctivo será previamente autorizado y en caso de no existir el repuesto se debe informar al cliente de ETB para que proceda a su consecución.● Recuperar la información de los equipos originales, a los equipos de reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva.● Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención de soporte en sitio. <p>Estas actividades pueden ser realizadas por los técnicos de escáner/impresoras, técnicos de soporte, Servidores/Redes, Salas de Audiencias que se encuentren disponibles sin asignaciones de casos, el Técnico Coordinador determinará según sea el caso.</p>
MSI1 – Servicio de soporte Escáneres/Impresoras	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Certificación emitida por cualquier fabricante de equipos de impresión y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación escáner e impresoras, ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar, diagnosticar y soportar incidentes de escáneres e impresoras. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte a escáneres e impresoras.
MSI2 - Servicio de soporte Escáneres/Impresoras	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Certificación emitida por cualquier fabricante de equipos de impresión y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación escáner e impresoras, ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar, diagnosticar y soportar incidentes de escáneres e impresoras. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes.

	Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte a escáneres e impresoras.
MSI3 – Servicio de soporte Escáneres/Impresoras	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar: Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.
Certificaciones o cursos	Certificación emitida por cualquier fabricante de equipos de impresión y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación escáner e impresoras, ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.
Funciones, actividades y responsabilidades	Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a: <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar, diagnosticar y soportar incidentes de escáneres e impresoras. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte a escáneres e impresoras.

MSA1 – Servicio de soporte Salas de Audiencias	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Curso o certificación vigente en componentes de videoconferencia o telefonía y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, salas de audiencias), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
Conocimientos específicos	<p>Instalación y configuración de equipos de audio y video, incluyendo, pero no limitado a PCs, tabletas, teléfonos inteligentes/IP, micrófonos, televisores, telones, parlantes, video beams, cámaras web y similares, conectados de manera directa o inalámbrica para sistemas de videoconferencia.</p> <p>Conocimientos básicos en electrónica.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y diagnosticar incidentes relacionados con componentes o plataforma de audiencias o telefonía. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes.

	<ul style="list-style-type: none"> Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte de las salas de audiencias.
MSA2 - Servicio de soporte Salas de Audiencias	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Curso o certificación vigente en componentes de videoconferencia o telefonía y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, salas de audiencias), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
Conocimientos específicos	<p>Instalación y configuración de equipos de audio y video, incluyendo, pero no limitado a PCs, tabletas, teléfonos inteligentes/IP, micrófonos, televisores, telones, parlantes, video beams, cámaras web y similares, conectados de manera directa o inalámbrica para sistemas de videoconferencia.</p> <p>Conocimientos básicos en electrónica.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar y diagnosticar incidentes relacionados con componentes o plataforma de audiencias o telefonía. Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte de las salas de audiencias.
MSA3 - Servicio de soporte Salas de Audiencias	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Curso o certificación vigente en componentes de videoconferencia o telefonía y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, salas de audiencias), ensamble y arquitectura de computadores, instalación de software y aplicación de programas.</p>
Conocimientos específicos	<p>Instalación y configuración de equipos de audio y video, incluyendo, pero no limitado a PCs, tabletas, teléfonos inteligentes/IP, micrófonos, televisores, telones, parlantes, video beams, cámaras web y similares, conectados de manera directa o inalámbrica para sistemas de videoconferencia.</p> <p>Conocimientos básicos en electrónica.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y diagnosticar incidentes relacionados con componentes o plataforma de audiencias o telefonía. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización.

	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. • Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte de las salas de audiencias.
MRC1 – Servicio de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, instalación de software y aplicación de programas, soporte a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Bajo una adecuada supervisión, las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y diagnosticar incidentes relacionados con redes y cableado. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. • Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades de la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red. • Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. • Administrar la totalidad del sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. • Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. • Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte con redes y cableado.
--	--

MRC2 - Servicio de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, instalación de software y aplicación de programas, soporte a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y diagnosticar incidentes relacionados con redes y cableado.

	<ul style="list-style-type: none"> • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. • Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. • Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. • Coordinar las actividades de la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red. • Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. • Administrar la totalidad del sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. • Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. • Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte con redes y cableado.
--	---

MRC3 - Servicio de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en las áreas de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo,</p>

	<p>instalación de software y aplicación de programas, soporte a redes LAN, cableado estructurado y conectividad de redes.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y diagnosticar incidentes relacionados con redes y cableado. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Coordinar las actividades de la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red. ● Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. ● Administrar la totalidad del sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. ● Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. ● Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. ● Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte con redes y cableado.
<p>MRS1 – Servicio de Redes/Servidores</p>	

<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en instalación de software, configuración y/o parametrización e integración de equipos, o gestión de servidores, o redes LAN, o equipos de comunicaciones, o configuración y administración de equipos activos de redes.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Bajo una adecuada supervisión, las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y diagnosticar incidentes. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Coordinar las actividades y el equipo de trabajo asignado a la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red de su seccional. ● Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. ● Administrar las redes de cableado estructurado, redes LAN, Wifi, Servidores. ● Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. • Soportar de los servidores físicos y virtuales, monitoreo y revisión de métricas de desempeño de sistemas operativos. • Administrar la infraestructura del directorio activo, servicios de identificación y autenticación de dominio, políticas grupales de dominio. • Administrar plataformas Windows y Linux, servicios de Directorio Activo, DHCP, DNS, File server, FTP. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte de redes y servidores.
MRS2 - Servicio de Redes/Servidores	
Nivel Académico	<p>Formación Tecnológica o de Ingeniería en el área de Electrónica o Sistemas o Redes o Telecomunicaciones o afines.</p> <p>Al menos una (1) certificación base en redes o servidores.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Mínimo una (1) certificación base vigente en redes o servidores y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en instalación de software, configuración y/o parametrización e integración de equipos, o gestión de servidores, o redes LAN, o equipos de comunicaciones, o configuración y administración de equipos activos de redes.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y diagnosticar incidentes. • Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Coordinar las actividades y el equipo de trabajo asignado a la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red de su seccional. ● Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. ● Administrar las redes de cableado estructurado, redes LAN, Wifi, Servidores. ● Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. ● Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. ● Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. ● Soportar de los servidores físicos y virtuales, monitoreo y revisión de métricas de desempeño de sistemas operativos. ● Administrar la infraestructura del directorio activo, servicios de identificación y autenticación de dominio, políticas grupales de dominio. ● Administrar plataformas Windows y Linux, servicios de Directorio Activo, DHCP, DNS, File server, FTP. ● Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte de redes y servidores.
--	--

MRS3 - Servicio de Redes/Servidores

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas,</p>
------------------------	--

	Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en gestión de redes de datos y afines.
Certificaciones o cursos	Mínimo una (1) certificación base vigente en redes o servidores y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en instalación de software, configuración y/o parametrización e integración de equipos, o gestión de servidores, o redes LAN, o equipos de comunicaciones, o configuración y administración de equipos activos de redes.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar y diagnosticar incidentes. ● Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Servicios en caso de ser necesario un cambio de categorización. ● Manejar correctamente en términos de cortesía y la relación con los clientes durante la resolución de los problemas. ● Actualizar permanentemente a la Mesa de Servicios, acerca del estatus de la resolución de los incidentes. ● Coordinar las actividades y el equipo de trabajo asignado a la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red de su seccional. ● Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. ● Administrar la totalidad del sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi, Servidores. ● Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. ● Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio.

	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. • Soportar de los servidores físicos y virtuales, monitoreo y revisión de métricas de desempeño de sistemas operativos. • Administrar la infraestructura del directorio activo, servicios de identificación y autenticación de dominio, políticas grupales de dominio. • Administrar plataformas Windows y Linux, servicios de Directorio Activo, DHCP, DNS, File server, FTP. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. • Otras actividades asignadas por el coordinador relacionadas con la atención y soporte de redes y servidores.
--	--

MTC1 – Servicio de Coordinador Técnico

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo, o Ingeniero en las áreas de: Electricidad, Electrónica, Telecomunicaciones, Telemática, Sistemas, Informática, redes y comunicaciones de datos y afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Curso terminado de ITIL Foundation V3 y/o V4, o de gestión del recurso humano, y cualquier curso en particular adicional de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en coordinación de mesas de ayuda o de servicios, y en cualquiera de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), • Ensamble y arquitectura de computadores, • Instalación de software y aplicación de programas, • Soporte básico a redes LAN y conectividad de redes,

	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de equipos activos de redes.
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento y garantizar la correcta documentación de los casos en la herramienta de gestión, igualmente asegurar que se atiendan y solucionen dentro de los ANS. • Reportar la inasistencia o llegadas tarde de los técnicos y así mismo reportar los inconvenientes presentados para dar cumplimiento con el horario establecido. • Enviar los soportes de incapacidades. • Gestionar la instalación inmediata de los repuestos que llegan para la atención de casos de las sedes a cargo. • Coordinar las labores del personal técnico a cargo. • Mantener la responsabilidad en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y ambiental vigentes. • Diligenciar la información necesaria y requerida en los formatos correspondiente al proceso de gestión. • Supervisar y/o coordinar el mantenimiento preventivo realizado a lo largo del proyecto. • Realizar la solicitud de repuestos a través de la herramienta de gestión, haciendo seguimiento a la entrega e instalación. • Mantener informado al jefe inmediato de todos los pormenores y situaciones del proyecto, mediante la documentación de novedades. • Custodiar los elementos (equipos, repuestos y herramientas) propiedad de la organización y asignados al proyecto.
<p>MTC2 - Servicio de Coordinador Técnico</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p>

	Título de técnico o tecnólogo, o Ingeniero en las áreas de: Electricidad, Electrónica, Telecomunicaciones, Telemática, Sistemas, Informática, redes y comunicaciones de datos y afines.
Certificaciones o cursos	Curso terminado de ITIL Foundation V3 y/o V4, o de gestión del recurso humano, y cualquier curso en particular adicional de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en coordinación de mesas de ayuda o de servicios, y en cualquiera de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> ● Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), ● Ensamble y arquitectura de computadores, ● Instalación de software y aplicación de programas, ● Soporte básico a redes LAN y conectividad de redes, ● Administración de equipos activos de redes.
Funciones, actividades y responsabilidades	Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a: <ul style="list-style-type: none"> ● Hacer seguimiento y garantizar la correcta documentación de los casos en la herramienta de gestión, igualmente asegurar que se atiendan y solucionen dentro de los ANS. ● Reportar la inasistencia o llegadas tarde de los técnicos y así mismo reportar los inconvenientes presentados para dar cumplimiento con el horario establecido. ● Enviar los soportes de incapacidades. ● Gestionar la instalación inmediata de los repuestos que llegan para la atención de casos de las sedes a cargo. ● Coordinar las labores del personal técnico a cargo. ● Mantener la responsabilidad en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y ambiental vigentes. ● Diligenciar la información necesaria y requerida en los formatos correspondiente al proceso de gestión.

	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y/o coordinar el mantenimiento preventivo realizado a lo largo del proyecto. • Realizar la solicitud de repuestos a través de la herramienta de gestión, haciendo seguimiento a la entrega e instalación. • Mantener informado al jefe inmediato de todos los pormenores y situaciones del proyecto, mediante la documentación de novedades. • Custodiar los elementos (equipos, repuestos y herramientas) propiedad de la organización y asignados al proyecto.
MTC3 - Servicio de Coordinador Técnico	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo, o Ingeniero en las áreas de: Electricidad, Electrónica, Telecomunicaciones, Telemática, Sistemas, Informática, redes y comunicaciones de datos y afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Curso terminado de ITIL Foundation V3 y/o V4, o de gestión del recurso humano, y cualquier curso en particular adicional de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en coordinación de mesas de ayuda o de servicios, y en cualquiera de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de cómputo, soporte e instalación (PCs, portátiles, impresoras), • Ensamble y arquitectura de computadores, • Instalación de software y aplicación de programas, • Soporte básico a redes LAN y conectividad de redes, Administración de equipos activos de redes.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento y garantizar la correcta documentación de los casos en la herramienta de gestión, igualmente asegurar que se atienda y solucionen dentro de los ANS.

	<ul style="list-style-type: none">● Reportar la inasistencia o llegadas tarde de los técnicos y así mismo reportar los inconvenientes presentados para dar cumplimiento con el horario establecido.● Enviar los soportes de incapacidades.● Gestionar la instalación inmediata de los repuestos que llegan para la atención de casos de las sedes a cargo.● Coordinar las labores del personal técnico a cargo.● Mantener la responsabilidad en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y ambiental vigentes.● Diligenciar la información necesaria y requerida en los formatos correspondiente al proceso de gestión.● Supervisar y/o coordinar el mantenimiento preventivo realizado a lo largo del proyecto.● Realizar la solicitud de repuestos a través de la herramienta de gestión, haciendo seguimiento a la entrega e instalación.● Mantener informado al jefe inmediato de todos los pormenores y situaciones del proyecto, mediante la documentación de novedades.● Custodiar los elementos (equipos, repuestos y herramientas) propiedad de la organización y asignados al proyecto.● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.
--	--

MAT1 – Servicio Apoyo al Coordinador Técnico

<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de cuarto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
-------------------------------	---

<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en instalación de sistemas operativos y manejo de <i>suite</i> ofimática.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apoyar en las funciones del Coordinador Técnico. ● Hacer seguimiento y garantizar la correcta documentación de los casos en la herramienta de gestión, igualmente asegurar que se atiendan y solucionen dentro de los ANS. ● Reportar la inasistencia o llegadas tarde de los técnicos y así mismo reportar los inconvenientes presentados para dar cumplimiento con el horario establecido. ● Ayudar en la elaboración de informes de gestión. ● Enviar los soportes de incapacidades ● Gestionar la instalación inmediata de los repuestos que llegan para la atención de casos de las sedes a cargo ● Coordinar las labores del personal técnico a cargo ● Mantener la responsabilidad en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y ambiental vigentes ● Diligenciar la información necesaria y requerida en los formatos correspondiente al proceso de gestión ● Supervisar y/o coordinar el mantenimiento preventivo realizado a lo largo del proyecto. ● Hacer seguimiento a proveedores internos y externos que hagan parte de la operación.
<p>MAT2 - Servicio Apoyo al Coordinador Técnico</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de</p>

	cuarto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en instalación de sistemas operativos y manejo de <i>suite</i> ofimática.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apoyar en las funciones del Coordinador Técnico <ul style="list-style-type: none"> ● Hacer seguimiento y garantizar la correcta documentación de los casos en la herramienta de gestión, igualmente asegurar que se atiendan y solucionen dentro de los ANS. ● Reportar la inasistencia o llegadas tarde de los técnicos y así mismo reportar los inconvenientes presentados para dar cumplimiento con el horario establecido. ● Ayudar en la elaboración de informes de gestión. ● Enviar los soportes de incapacidades ● Gestionar la instalación inmediata de los repuestos que llegan para la atención de casos de las sedes a cargo ● Coordinar las labores del personal técnico a cargo ● Mantener la responsabilidad en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y ambiental vigentes ● Diligenciar la información necesaria y requerida en los formatos correspondiente al proceso de gestión ● Supervisar y/o coordinar el mantenimiento preventivo realizado a lo largo del proyecto. ● Hacer seguimiento a proveedores internos y externos que hagan parte de la operación.
MAT3 - Servicio Apoyo al Coordinador Técnico	

<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de cuarto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<p>Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en instalación de sistemas operativos y manejo de <i>suite</i> ofimática.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apoyar en las funciones del Coordinador Técnico <ul style="list-style-type: none"> ● Hacer seguimiento y garantizar la correcta documentación de los casos en la herramienta de gestión, igualmente asegurar que se atiendan y solucionen dentro de los ANS. ● Reportar la inasistencia o llegadas tarde de los técnicos y así mismo reportar los inconvenientes presentados para dar cumplimiento con el horario establecido. ● Ayudar en la elaboración de informes de gestión. ● Enviar los soportes de incapacidades ● Gestionar la instalación inmediata de los repuestos que llegan para la atención de casos de las sedes a cargo ● Coordinar las labores del personal técnico a cargo ● Mantener la responsabilidad en el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y ambiental vigentes ● Diligenciar la información necesaria y requerida en los formatos correspondiente al proceso de gestión ● Supervisar y/o coordinar el mantenimiento preventivo realizado a lo largo del proyecto. Hacer seguimiento a

	<p>proveedores internos y externos que hagan parte de la operación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.
--	--

Servicios especializados

EGP1 – Servicio de Gerente de Proyecto	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Gerencia de Proyectos.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation • Certificación vigente OSA, o PPO, o SOA, o RCV, o PMP, o COBIT (opcional) • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 1 y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia como Gerente de Proyecto en proyectos de mesa de servicios donde registre la ejecución de funciones, actividades y responsabilidades similares a las incluidas en este capítulo.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representante del proyecto ante el cliente. Función principal: garantizar la correcta ejecución del proyecto • Reportar inconvenientes y realizar entrega de informes semanales y mensuales al comité de seguimiento. • Presentación inicial detallada de la solución incluyendo arquitectura de la solución, integración de las mejores prácticas indicadas en ITIL v3 para cada proceso y de COBIT en el control, continuidad del servicio, mecanismos de

	<p>comunicación, información en línea, estadísticas y reporte, estrategia de mejoramiento para el cumplimiento de los ANS</p> <ul style="list-style-type: none">● Llevar a cabo la coordinación y ejecución del contrato teniendo en cuenta los requisitos y necesidades para el buen cumplimiento de los ANS y continuidad en el servicio.● Velar porque se cumplan los compromisos adquiridos por el proveedor.● Asistir a las reuniones convocadas por la supervisión y elaborar las actas (formato establecido por el cliente) y documentación que se genere en las reuniones de seguimiento entre la supervisión y el Gerente de Proyecto.● Planear, desarrollar y ejecutar campañas de sensibilización y cultura informática a los usuarios del servicio, que fomenten la utilización del soporte a usuario.● Apoyar y entender la parametrización de la herramienta de gestión que se vaya a utilizar para la Mesa de Servicios durante la ejecución del contrato, en conjunto con el cliente y de acuerdo con las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato.● Identificar a través del software de Gestión, aquellos incidentes y requerimientos que se generen con mayor frecuencia, con la finalidad de que el Gerente de Proyecto, presente una metodología que cubra las necesidades de entrenamiento, así como el desarrollo de las capacitaciones que permitan disminuir en un alto porcentaje, el número de requerimientos.● Establecer y determinar en conjunto con el cliente el alcance y los objetivos del proyecto.● Llevar a cabo el proceso de planificación detallada del proyecto, identificando, actividades a realizar, costo, tiempo, riesgos, recursos humanos y físicos, entre otros, teniendo en cuenta los plazos establecidos con el cliente.● Dirigir y coordinar el cumplimiento de los recursos asignados en el proceso de planeación para ejecutar el proyecto.● Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurren circunstancias que
--	--

	<p>así lo ameriten, gestionándolas a través de un adecuado control de cambios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las demás actividades que se encuentren relacionadas con el objeto del contrato.
EGP2 – Servicio de Gerente de Proyecto	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Gerencia de Proyectos.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation Certificación vigente OSA, o PPO, o SOA, o RCV, o PMP, o COBIT, o TOGAF (opcional) Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 2 y 5 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia como Gerente de Proyecto en proyectos de mesa de servicios donde registre la ejecución de funciones, actividades y responsabilidades similares a las incluidas en este capítulo.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Representante del proyecto ante el cliente. Función principal: garantizar la correcta ejecución del proyecto Reportar inconvenientes y realizar entrega de informes semanales y mensuales al comité de seguimiento. Presentación inicial detallada de la solución incluyendo arquitectura de la solución, integración de las mejores prácticas indicadas en ITIL v3 para cada proceso y de COBIT en el control, continuidad del servicio, mecanismos de comunicación, información en línea, estadísticas y reporte, estrategia de mejoramiento para el cumplimiento de los ANS

	<ul style="list-style-type: none">● Llevar a cabo la coordinación y ejecución del contrato teniendo en cuenta los requisitos y necesidades para el buen cumplimiento de los ANS y continuidad en el servicio.● Velar porque se cumplan los compromisos adquiridos por el proveedor.● Asistir a las reuniones convocadas por la supervisión y elaborar las actas (formato establecido por el cliente) y documentación que se genere en las reuniones de seguimiento entre la supervisión y el Gerente de Proyecto.● Planear, desarrollar y ejecutar campañas de sensibilización y cultura informática a los usuarios del servicio, que fomenten la utilización del soporte a usuario.● Apoyar y entender la parametrización de la herramienta de gestión que se vaya a utilizar para la Mesa de Servicios durante la ejecución del contrato, en conjunto con el cliente y de acuerdo con las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato.● Identificar a través del software de Gestión, aquellos incidentes y requerimientos que se generen con mayor frecuencia, con la finalidad de que el Gerente de Proyecto, presente una metodología que cubra las necesidades de entrenamiento, así como el desarrollo de las capacitaciones que permitan disminuir en un alto porcentaje, el número de requerimientos.● Establecer y determinar en conjunto con el cliente el alcance y los objetivos del proyecto.● Llevar a cabo el proceso de planificación detallada del proyecto, identificando, actividades a realizar, costo, tiempo, riesgos, recursos humanos y físicos, entre otros, teniendo en cuenta los plazos establecidos con el cliente.● Dirigir y coordinar el cumplimiento de los recursos asignados en el proceso de planeación para ejecutar el proyecto.● Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurren circunstancias que así lo ameriten, gestionándolas a través de un adecuado control de cambios.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> Las demás actividades que se encuentren relacionadas con el objeto del contrato.
EGP3 - Servicio Gerente de Proyecto	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Gerencia de Proyectos.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Expert Certificación vigente Scrum o PMP Certificación vigente OSA, o PPO, o SOA, o RCV, o COBIT, o TOGAF (opcional) Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	<p>Más de 5 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia como Gerente de Proyecto en proyectos de mesa de servicios donde registre la ejecución de funciones, actividades y responsabilidades similares a las incluidas en este capítulo.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Representante del proyecto ante el cliente. Función principal: garantizar la correcta ejecución del proyecto Reportar inconvenientes y realizar entrega de informes semanales y mensuales al comité de seguimiento. Presentación inicial detallada de la solución incluyendo arquitectura de la solución, integración de las mejores prácticas indicadas en ITIL v3 para cada proceso y de COBIT en el control, continuidad del servicio, mecanismos de comunicación, información en línea, estadísticas y reporte, estrategia de mejoramiento para el cumplimiento de los ANS

	<ul style="list-style-type: none">● Llevar a cabo la coordinación y ejecución del contrato teniendo en cuenta los requisitos y necesidades para el buen cumplimiento de los ANS y continuidad en el servicio.● Velar porque se cumplan los compromisos adquiridos por el proveedor.● Asistir a las reuniones convocadas por la supervisión y elaborar las actas (formato establecido por el cliente) y documentación que se genere en las reuniones de seguimiento entre la supervisión y el Gerente de Proyecto.● Planear, desarrollar y ejecutar campañas de sensibilización y cultura informática a los usuarios del servicio, que fomenten la utilización del soporte a usuario.● Apoyar y entender la parametrización de la herramienta de gestión que se vaya a utilizar para la Mesa de Servicios durante la ejecución del contrato, en conjunto con el cliente y de acuerdo con las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato.● Identificar a través del software de Gestión, aquellos incidentes y requerimientos que se generen con mayor frecuencia, con la finalidad de que el Gerente de Proyecto, presente una metodología que cubra las necesidades de entrenamiento, así como el desarrollo de las capacitaciones que permitan disminuir en un alto porcentaje, el número de requerimientos.● Establecer y determinar en conjunto con el cliente el alcance y los objetivos del proyecto.● Llevar a cabo el proceso de planificación detallada del proyecto, identificando, actividades a realizar, costo, tiempo, riesgos, recursos humanos y físicos, entre otros, teniendo en cuenta los plazos establecidos con el cliente.● Dirigir y coordinar el cumplimiento de los recursos asignados en el proceso de planeación para ejecutar el proyecto.● Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurren circunstancias que así lo ameriten, gestionándolas a través de un adecuado control de cambios.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> Las demás actividades que se encuentren relacionadas con el objeto del contrato. Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.
ECM1 - Servicio Coordinador de Mesa de Ayuda	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation Certificación vigente en la herramienta de gestión a utilizar para la prestación del servicio Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia como Supervisor o Líder en Centros de Gestión de TIC y/o Call Center para atención de Mesas de Ayuda y/o Mesas de Servicio, soporte en sitio.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar al equipo de mesa de ayuda para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios del cliente de ETB. Distribuir el trabajo y asegurar que los niveles de servicio de la Mesa de Servicios se estén cumpliendo. Realizar seguimiento a cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios y elaborar los informes de gestión correspondientes. Validar el escalamiento de problemas realizado por los agentes. Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el cliente de ETB.

	<ul style="list-style-type: none">● Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional al personal que forme parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio del cliente de ETB.● Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)● Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.● Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.● Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.● Identificar y programar los recursos logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.● Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.● Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición● Identificar necesidades formativas.● Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda.● Entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de ayuda, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio consolidadas a nivel regional y/o nacional.● Seguimiento a la solución de incidentes y requerimientos con los coordinadores seccionales de mesa de ayuda para asegurar que se cumpla con los niveles de servicio acordados.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguimiento a la gestión de problemas con los coordinadores seccionales de mesa de ayuda para asegurar que las soluciones queden bien documentadas y que no se vuelvan a presentar los problemas velando por un servicio de mejor calidad en el día a día de la operación. ● Realizar reuniones periódicas con los coordinadores seccionales para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda. ● Realizar reuniones periódicas con los coordinadores seccionales para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda. ● Asegurarse de mantener actualizado el inventario de hardware y software y de reportarlo mensualmente como anexo al informe mensual de gestión del servicio con apoyo del gestor de la configuración. ● Apoyar la gestión y la ejecución del plan de mantenimiento preventivo/correctivo del inventario acordado con el cliente de ETB. ● Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) ● Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación del cliente de ETB. ● Revisar, consolidar a nivel seccional y/o nacional la información generada durante la operación para entregar los reportes mensuales de gestión y otros periódicos acordados con el cliente de ETB. ● Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
--	---

ECM2 - Servicio Coordinador de Mesa de Ayuda

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de</p>
------------------------	--

	sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente ITIL V3 Intermediate o Expert • Certificación vigente ITIL Managing Professional o Strategic Leader (ITIL V4) o Especialización en Gerencia de Proyectos o en Gerencia de temas afines a TIC. • Certificación vigente en la herramienta de gestión a utilizar para la prestación del servicio • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia como Supervisor o Líder en Centros de Gestión de TIC y/o Call Center para atención de Mesas de Ayuda y/o Mesas de Servicio, soporte en sitio.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar al equipo de mesa de ayuda para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios del cliente de ETB. • Distribuir el trabajo y asegurar que los niveles de servicio de la Mesa de Servicios se estén cumpliendo. • Realizar seguimiento a cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios y elaborar los informes de gestión correspondientes. • Validar el escalamiento de problemas realizado por los agentes. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el cliente de ETB. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional al personal que forme parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio del cliente de ETB. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)

	<ul style="list-style-type: none">● Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.● Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.● Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.● Identificar y programar los recursos logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.● Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.● Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición● Identificar necesidades formativas.● Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda.● Entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de ayuda, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio consolidadas a nivel regional y/o nacional.● Seguimiento a la solución de incidentes y requerimientos con los coordinadores seccionales de mesa de ayuda para asegurar que se cumpla con los niveles de servicio acordados.● Seguimiento a la gestión de problemas con los coordinadores seccionales de mesa de ayuda para asegurar que las soluciones queden bien documentadas y que no se vuelvan a presentar los problemas velando por un servicio de mejor calidad en el día a día de la operación.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar reuniones periódicas con los coordinadores seccionales para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda. ● Realizar reuniones periódicas con los coordinadores seccionales para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda. ● Asegurarse de mantener actualizado el inventario de hardware y software y de reportarlo mensualmente como anexo al informe mensual de gestión del servicio con apoyo del gestor de la configuración. ● Apoyar la gestión y la ejecución del plan de mantenimiento preventivo/correctivo del inventario acordado con el cliente de ETB. ● Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) ● Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación del cliente de ETB. ● Revisar, consolidar a nivel seccional y/o nacional la información generada durante la operación para entregar los reportes mensuales de gestión y otros periódicos acordados con el cliente de ETB. ● Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
--	---

ECM3 - Servicio Coordinador de Mesa de Ayuda

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificación vigente ITIL V3 Master o Practitioner

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente ITIL Master (ITIL V4) o Especialización en Gerencia de Proyectos o en Gerencia de temas afines a TIC. • Certificación vigente en la herramienta de gestión a utilizar para la prestación del servicio • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia como Supervisor o Líder en Centros de Gestión de TIC y/o Call Center para atención de Mesas de Ayuda y/o Mesas de Servicio, soporte en sitio.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar al equipo de mesa de ayuda para brindar un servicio de alta calidad a los usuarios del cliente de ETB. • Distribuir el trabajo y asegurar que los niveles de servicio de la Mesa de Servicios se estén cumpliendo. • Realizar seguimiento a cada uno de los procesos de la Mesa de Servicios y elaborar los informes de gestión correspondientes. • Validar el escalamiento de problemas realizado por los agentes. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el cliente de ETB. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional al personal que forme parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio del cliente de ETB. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.

	<ul style="list-style-type: none">● Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.● Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.● Identificar y programar los recursos logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.● Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.● Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición● Identificar necesidades formativas.● Proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda.● Entregar reportes de avance sobre el desempeño de la mesa de ayuda, así como también los reportes mensuales y las métricas del servicio consolidadas a nivel regional y/o nacional.● Seguimiento a la solución de incidentes y requerimientos con los coordinadores seccionales de mesa de ayuda para asegurar que se cumpla con los niveles de servicio acordados.● Seguimiento a la gestión de problemas con los coordinadores seccionales de mesa de ayuda para asegurar que las soluciones queden bien documentadas y que no se vuelvan a presentar los problemas velando por un servicio de mejor calidad en el día a día de la operación.● Realizar reuniones periódicas con los coordinadores seccionales para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar reuniones periódicas con los coordinadores seccionales para evaluar la operación y proponer mejoras en los procesos de operación de la mesa de ayuda. ● Asegurarse de mantener actualizado el inventario de hardware y software y de reportarlo mensualmente como anexo al informe mensual de gestión del servicio con apoyo del gestor de la configuración. ● Apoyar la gestión y la ejecución del plan de mantenimiento preventivo/correctivo del inventario acordado con el cliente de ETB. ● Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) ● Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación del cliente de ETB. ● Revisar, consolidar a nivel seccional y/o nacional la información generada durante la operación para entregar los reportes mensuales de gestión y otros periódicos acordados con el cliente de ETB. ● Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
--	---

EIT1 - Servicio Especialista ITIL

Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar: Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines, o en carreras administrativas.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 3 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en procesos de implementación en Gestión de ITIL.

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar las actividades que realizan los gestores de ITIL. • Generar Cronograma para la ejecución de ITIL en la ejecución del proyecto. • Presentar Mejoras alineadas a las buenas prácticas. • Presentar Informes de la ejecución de los procesos y actualización de los procedimientos. • Alinear Base de Conocimiento y Gestión de Problemas • Generar capacitación al interior del cliente de ETB que mejoren la cultura organizacional frente a temas de ITIL. • Generar evaluaciones de Madurez para los procesos ITIL (alineados a las buenas prácticas). • Generar planes de acción a las desviaciones de los procesos. • Apoyar al cliente de ETB frente a las buenas prácticas de ITIL y agilidad que se requieran en los procesos internos de informática.
<p>EIT2 - Servicio Especialista ITIL</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines, o en carreras administrativas.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<p>Certificación vigente Master o Practitioner ITIL V3 y/o V4 y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 2 y 6 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en procesos de implementación en Gestión de ITIL.</p>

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar las actividades que realizan los gestores de ITIL. • Generar Cronograma para la ejecución de ITIL en la ejecución del proyecto. • Presentar Mejoras alineadas a las buenas prácticas. • Presentar Informes de la ejecución de los procesos y actualización de los procedimientos. • Alinear Base de Conocimiento y Gestión de Problemas • Generar capacitación al interior del cliente de ETB que mejoren la cultura organizacional frente a temas de ITIL. • Generar evaluaciones de Madurez para los procesos ITIL (alineados a las buenas prácticas). • Generar planes de acción a las desviaciones de los procesos. • Apoyar al cliente de ETB frente a las buenas prácticas de ITIL y agilidad que se requieran en los procesos internos de informática.
<p>EIT3 - Servicio Especialista ITIL</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines, o en carreras administrativas.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<p>Certificación vigente Master o Practitioner ITIL V3 y/o V4 y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 6 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en procesos de implementación en Gestión de ITIL.</p>

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar las actividades que realizan los gestores de ITIL. • Generar Cronograma para la ejecución de ITIL en la ejecución del proyecto. • Presentar Mejoras alineadas a las buenas prácticas. • Presentar Informes de la ejecución de los procesos y actualización de los procedimientos. • Alinear Base de Conocimiento y Gestión de Problemas • Generar capacitación al interior del cliente de ETB que mejoren la cultura organizacional frente a temas de ITIL. • Generar evaluaciones de Madurez para los procesos ITIL (alineados a las buenas prácticas). • Generar planes de acción a las desviaciones de los procesos. • Apoyar al cliente de ETB frente a las buenas prácticas de ITIL y agilidad que se requieran en los procesos internos de informática. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.
<p>EHI1 - Servicio Administrador de Herramienta ITSM</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines, o en carreras administrativas.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation • Certificación vigente de fabricante en ITSM • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.

Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 3 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en herramientas de gestión y manejo de base datos e infraestructura
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atender Solicitudes de Parametrización de la Herramienta de Gestión ● Realizar Actividades de Mantenimiento en la HG ● Generar reportes solicitados por el Cliente ● Optimizar consulta en la BD de la HG ● Realizar implementación de nuevos Servicios (Categorías, Grupos, ANS, Notificaciones, Reglas) en la HG ● Realizar escalamientos a las fábricas de fallas en la HG. ● Generar informes del comportamiento de la plataforma. ● Conocimientos en bases de datos y SQL.
EH12 - Servicio Administrador de Herramienta ITSM	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificación vigente Intermediate o Expert ITIL V3 o ITIL Managing Professional o Strategic Leader ITIL V4 ● Certificación vigente de fabricante en ITSM ● Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 4 y 10 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en herramientas de gestión y manejo de base datos e infraestructura

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender Solicitudes de Parametrización de la Herramienta de Gestión • Realizar Actividades de Mantenimiento en la HG • Generar reportes solicitados por el Cliente • Optimizar consulta en la BD de la HG • Realizar implementación de nuevos Servicios (Categorías, Grupos, ANS, Notificaciones, Reglas) en la HG • Realizar escalamientos a las fábricas de fallas en la HG. • Generar informes del comportamiento de la plataforma. <p>Conocimientos en bases de datos y SQL.</p>
<p>EHI3 - Servicio Administrador de Herramienta ITSM</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente Master o Practitioner ITIL V3 o Master ITIL V4 • Certificación vigente de fabricante en ITSM • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 10 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en herramientas de gestión y manejo de base datos e infraestructura</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Atender Solicitudes de Parametrización de la Herramienta de Gestión ● Realizar Actividades de Mantenimiento en la HG ● Generar reportes solicitados por el Cliente ● Optimizar consulta en la BD de la HG ● Realizar implementación de nuevos Servicios (Categorías, Grupos, ANS, Notificaciones, Reglas) en la HG ● Realizar escalamientos a las fábricas de fallas en la HG. ● Generar informes del comportamiento de la plataforma. ● Conocimientos en bases de datos y SQL. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.
EAV1 - Servicio Especialista Soporte de Antivirus	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificación vigente en seguridad (end-point) o antivirus de cualquier fabricante. ● Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración, gestión y operación de soluciones de antivirus.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Instalación, configuración, operación diaria, mantenimientos, revisiones y soporte de la infraestructura de antivirus, tanto para

	<p>maquinas cliente como para servidores y demás servicios del cliente de ETB.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar las configuraciones necesarias en la plataforma de antivirus para garantizar servicios seguros ● Validar que todas las máquinas se encuentren reportadas en la consola y tomar acciones para que se cumpla la política ● Depurar la consola de máquinas que salgan de la plataforma ● Gestionar con el proveedor los mantenimientos del servicio ● Garantizar la disponibilidad y la correcta operación del servicio ● Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores ● Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información que pueda tener implantado el cliente de ETB ● Generar planes de capacidad del servicio ● El especialista deberá presentar un informe mensual del servicio donde deberá indicar eventos presentados, desempeño de la plataforma, gestión de contratos, cronogramas de cambios y/o mantenimientos, relación de cintas, requerimientos del servicio, sugerencias de mejora ● Otras que correspondan de acuerdo con el ROL a desempeñar o relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EAV2 - Servicio Especialista Soporte de Antivirus</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificación vigente en seguridad (end-point) o antivirus de cualquier fabricante.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración, gestión y operación de soluciones de antivirus.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación, configuración, operación diaria, mantenimientos, revisiones y soporte de la infraestructura de antivirus, tanto para maquinas cliente como para servidores y demás servicios del cliente de ETB. • Realizar las configuraciones necesarias en la plataforma de antivirus para garantizar servicios seguros • Validar que todas las máquinas se encuentren reportadas en la consola y tomar acciones para que se cumpla la política • Depurar la consola de máquinas que salgan de la plataforma • Gestionar con el proveedor los mantenimientos del servicio • Garantizar la disponibilidad y la correcta operación del servicio • Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores • Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información que pueda tener implantado el cliente de ETB • Generar planes de capacidad del servicio • El especialista deberá presentar un informe mensual del servicio donde deberá indicar eventos presentados, desempeño de la plataforma, gestión de contratos, cronogramas de cambios y/o mantenimientos, relación de cintas, requerimientos del servicio, sugerencias de mejora • Otras que correspondan de acuerdo con el ROL a desempeñar o relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EAV3 - Servicio Especialista Soporte de Antivirus</p>	

<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de sexto semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente en seguridad (end-point) o antivirus de cualquier fabricante. • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración, gestión y operación de soluciones de antivirus.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación, configuración, operación diaria, mantenimientos, revisiones y soporte de la infraestructura de antivirus, tanto para maquinas cliente como para servidores y demás servicios del cliente de ETB. • Realizar las configuraciones necesarias en la plataforma de antivirus para garantizar servicios seguros • Validar que todas las máquinas se encuentren reportadas en la consola y tomar acciones para que se cumpla la política • Depurar la consola de máquinas que salgan de la plataforma • Gestionar con el proveedor los mantenimientos del servicio • Garantizar la disponibilidad y la correcta operación del servicio • Implementación de mejores prácticas emitidas por los proveedores • Participar en el sistema de gestión de seguridad de la información que pueda tener implantado el cliente de ETB • Generar planes de capacidad del servicio

	<ul style="list-style-type: none"> • El especialista deberá presentar un informe mensual del servicio donde deberá indicar eventos presentados, desempeño de la plataforma, gestión de contratos, cronogramas de cambios y/o mantenimientos, relación de cintas, requerimientos del servicio, sugerencias de mejora • Otras que correspondan de acuerdo con el ROL a desempeñar o relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.
ER11 - Servicio Líder de Redes e Infraestructura	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Infraestructura de Telecomunicaciones o en Seguridad en Redes de Computadores o afines a TIC.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation • Curso terminado o Certificación vigente en IPV6 • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en coordinación o liderazgo técnico de proyectos que demuestren la instalación, configuración y/o parametrización e integración de equipos de cómputo y comunicaciones como servidores, software y/o redes LAN y/o equipos de comunicaciones y/o, videoconferencia y/o configuración, administración de equipos activos de redes y/o cableado estructurado.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades y el equipo de trabajo asignado a la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red. • Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. • Administrar la totalidad del sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. • Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. • Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. • Deberá contar con personal técnico o ingeniero que le brinden apoyo para llevar el seguimiento a los casos y poder dar solución dentro de los tiempos establecidos en los ANS. Este personal será el necesario para poder cumplir con los ANS. • Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
--	---

ERI2 - Servicio Líder de Redes e Infraestructura

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Infraestructura de Telecomunicaciones o en Seguridad en Redes de Computadores o afines a TIC.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation • Curso terminado o Certificación vigente en IPV6 • Cualquier certificación asociada a infraestructura de Telecomunicaciones o redes

	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en coordinación o liderazgo técnico de proyectos que demuestren la instalación, configuración y/o parametrización e integración de equipos de cómputo y comunicaciones como servidores, software y/o redes LAN y/o equipos de comunicaciones y/o, videoconferencia y/o configuración, administración de equipos activos de redes y/o cableado estructurado.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades y el equipo de trabajo asignado a la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red. • Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. • Administrar la totalidad del sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. • Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. • Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. • Deberá contar con personal técnico o ingeniero que le brinden apoyo para llevar el seguimiento a los casos y poder dar solución dentro de los tiempos establecidos en los ANS. Este personal será el necesario para poder cumplir con los ANS. • Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>ERI3 - Servicio Líder de Redes e Infraestructura</p>	

<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Infraestructura de Telecomunicaciones o en Seguridad en Redes de Computadores o afines a TIC.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation ● Curso terminado o Certificación vigente en IPV6 ● Cualquier certificación asociada a infraestructura de Telecomunicaciones o redes <p>Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en coordinación o liderazgo técnico de proyectos que demuestren la instalación, configuración y/o parametrización e integración de equipos de cómputo y comunicaciones como servidores, software y/o redes LAN y/o equipos de comunicaciones y/o, videoconferencia y/o configuración, administración de equipos activos de redes y/o cableado estructurado.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Coordinar las actividades y el equipo de trabajo asignado a la administración, instalación, configuración, puesta en marcha y operación de la totalidad de los equipos de red. ● Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. ● Administrar la totalidad del sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. ● Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. • Deberá contar con personal técnico o ingeniero que le brinden apoyo para llevar el seguimiento a los casos y poder dar solución dentro de los tiempos establecidos en los ANS. Este personal será el necesario para poder cumplir con los ANS. • Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.
<p>EAR1 - Servicio Apoyo a Redes, Infraestructura y Cableado Estructurado</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo Eléctrico, Electrónico, Telecomunicaciones, en Telemática, en Sistemas, en Informática, en redes y comunicaciones de datos y afines, o estudiante vigente de séptimo semestre o superior de Ingeniería Electrónica, de Telecomunicaciones o carreras afines.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente en seguridad en Redes (NSE1 o equivalente) o curso terminado en plataformas de Microsoft • Curso terminado de IPv6 básico o curso terminado relacionado con UPS y aires acondicionados • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y/o parametrización e integración de equipos de cómputo y comunicaciones como servidores, software, y/o redes LAN y/o equipos de comunicaciones y/o configuración, administración de equipos activos de redes y/o cableado estructurado.</p>

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. ● Administrar el sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. ● Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. ● Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. ● Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. ● Deberá contar con personal técnico o ingeniero que le brinden apoyo para llevar el seguimiento a los casos y poder dar solución dentro de los tiempos establecidos en los ANS. Este personal será el necesario para poder cumplir con los ANS. ● Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EAR2 - Servicio Apoyo a Redes, Infraestructura y Cableado Estructurado</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificación vigente en seguridad en Redes (NSE2 o equivalente) ● Curso terminado en plataformas de Microsoft ● Curso terminado de IPv6 básico o curso terminado relacionado con UPS y aires acondicionados ● Curso terminado de ITILv3

	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y/o parametrización e integración de equipos de cómputo y comunicaciones como servidores, software, y/o redes LAN y/o equipos de comunicaciones y/o configuración, administración de equipos activos de redes y/o cableado estructurado.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. • Administrar el sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. • Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. • Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. • Deberá contar con personal técnico o ingeniero que le brinden apoyo para llevar el seguimiento a los casos y poder dar solución dentro de los tiempos establecidos en los ANS. Este personal será el necesario para poder cumplir con los ANS. • Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EAR3 - Servicio Apoyo a Redes, Infraestructura y Cableado Estructurado	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>

<p>Certificaciones o cursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente en seguridad en Redes (NSE3 o equivalente) • Curso terminado en plataformas de Microsoft • Curso terminado de IPv6 básico o curso terminado relacionado con UPS y aires acondicionados • Curso terminado de ITILv3 • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y/o parametrización e integración de equipos de cómputo y comunicaciones como servidores, software, y/o redes LAN y/o equipos de comunicaciones y/o configuración, administración de equipos activos de redes y/o cableado estructurado.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción con terceros o proveedores que se relacionen con las soluciones y equipos que administra. • Administrar el sistema de cableado estructurado, redes LAN, Wifi. • Atender y solucionar todos los casos de redes que se le transfieran con el personal de las sedes a nivel nacional, hacer seguimiento a los mismos. • Velar porque se cumplan los acuerdos de niveles de servicio. • Asegurar y controlar la disponibilidad de la operación de los equipos de la infraestructura de redes conforme a los equipos disponibles. • Deberá contar con personal técnico o ingeniero que le brinden apoyo para llevar el seguimiento a los casos y poder dar solución dentro de los tiempos establecidos en los ANS. Este personal será el necesario para poder cumplir con los ANS. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.

	<ul style="list-style-type: none"> Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
ESR1 - Servicio Especialista de Servidores	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título de técnico o tecnólogo, o Ingeniero en las áreas de: Electricidad, Electrónica, Telecomunicaciones, Telemática, Sistemas, Informática, redes y comunicaciones de datos y afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en operación y administración de plataformas Windows y Linux, con servidores físicos y/o virtuales, operación y administración de plataformas DHCP, DNS y DA de Windows y Linux.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisar y coordinar todos los servicios y personal relacionados con la administración y mantenimiento de servidores. Monitoreo de servidores. Generar políticas que garanticen una correcta operación de la infraestructura a cargo. Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
ESR2 - Servicio Especialista de Servidores	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>

Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB. • Curso terminado en servidores
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en operación y administración de plataformas Windows y Linux, con servidores físicos y/o virtuales, operación y administración de plataformas DHCP, DNS y DA de Windows y Linux.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y coordinar todos los servicios y personal relacionados con la administración y mantenimiento de servidores. • Monitoreo de servidores. • Generar políticas que garanticen una correcta operación de la infraestructura a cargo. • Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
ESR3 - Servicio Especialista de Servidores	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB. • Curso terminado en servidores
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en operación y administración de plataformas Windows y Linux, con servidores

	físicos y/o virtuales, operación y administración de plataformas DCHP, DNS y DA de Windows y Linux.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y coordinar todos los servicios y personal relacionados con la administración y mantenimiento de servidores. • Monitoreo de servidores. • Generar políticas que garanticen una correcta operación de la infraestructura a cargo. • Otras relacionados intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo
ECA1 - Servicio Líder de Calidad de Defensoría del Usuario	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en cualquier área del conocimiento, con formación en Atención al Usuario.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente ITIL V3 y/o V4 Foundation o cualquier certificación ISO relacionada con calidad, y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en atención de Peticiones, Quejas y Reclamos. Experiencia específica certificada de por lo menos un (1) año en auditorías de calidad para mesas de ayuda (Contact center).
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el cliente de ETB.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. ● Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. ● Desarrollar proceso de retroalimentación al personal, cuando se presenten dificultades y/o falla en alguno de los procesos establecidos. ● Recibir y registrar los casos reportados como PQRSF en la herramienta de gestión. ● Realizar análisis y seguimiento a los casos recibidos como PQRSF, validando si fueron atendidos o de lo contrario impulsar su gestión con las partes involucradas. ● Validar la solución brindada por el área encargada y emitir respuesta a los usuarios y al cliente de ETB. ● Generar instructivos de Calidad. ● Presentar al cliente de ETB informes de Calidad y Servicio al Cliente. ● Identificar oportunidades de mejora. ● Realizar seguimiento de manera permanente a los tiempos de respuesta y cumplimiento de los ANS. ● Realizar muestras de calidad de las respuestas brindadas a los usuarios para la retroalimentación del equipo de trabajo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
--	---

ECA2 - Servicio Líder de Calidad de Defensoría del Usuario

Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en cualquier área del conocimiento, con formación en Atención al Usuario.
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> ● ITIL Intermediate or Expert (ITIL V3) o ITIL Managing Professional o Strategic Leader (ITIL V4)

	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier certificación ISO relacionada con calidad • Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en atención de Peticiones, Quejas y Reclamos. Experiencia específica certificada de por lo menos un (1) año en auditorías de calidad para mesas de ayuda (Contact center).</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el cliente de ETB. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. • Desarrollar proceso de retroalimentación al personal, cuando se presenten dificultades y/o falla en alguno de los procesos establecidos. • Recibir y registrar los casos reportados como PQRSF en la herramienta de gestión. • Realizar análisis y seguimiento a los casos recibidos como PQRSF, validando si fueron atendidos o de lo contrario impulsar su gestión con las partes involucradas. • Validar la solución brindada por el área encargada y emitir respuesta a los usuarios y al cliente de ETB. • Generar instructivos de Calidad. • Presentar al cliente de ETB informes de Calidad y Servicio al Cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar oportunidades de mejora. ● Realizar seguimiento de manera permanente a los tiempos de respuesta y cumplimiento de los ANS. ● Realizar muestras de calidad de las respuestas brindadas a los usuarios para la retroalimentación del equipo de trabajo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
ECA3 - Servicio Líder de Calidad de Defensoría del Usuario	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en cualquier área del conocimiento, con formación en Atención al Usuario.
Certificaciones o cursos	<ul style="list-style-type: none"> ● ITIL Intermediate o Expert (ITIL V3) o ITIL Managing Professional o Strategic Leader (ITIL V4) ● Cualquier certificación ISO relacionada con calidad ● Certificación 9001 o ISO 20000, o curso terminado o certificación como auditor de calidad ● Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en atención de Peticiones, Quejas y Reclamos. Experiencia específica certificada de por lo menos un (1) año en auditorías de calidad para mesas de ayuda (Contact center).
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. ● Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el cliente de ETB. ● Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. ● Desarrollar proceso de retroalimentación al personal, cuando se presenten dificultades y/o falla en alguno de los procesos establecidos. ● Recibir y registrar los casos reportados como PQRSF en la herramienta de gestión. ● Realizar análisis y seguimiento a los casos recibidos como PQRSF, validando si fueron atendidos o de lo contrario impulsar su gestión con las partes involucradas. ● Validar la solución brindada por el área encargada y emitir respuesta a los usuarios y al cliente de ETB. ● Generar instructivos de Calidad. ● Presentar al cliente de ETB informes de Calidad y Servicio al Cliente. ● Identificar oportunidades de mejora. ● Realizar seguimiento de manera permanente a los tiempos de respuesta y cumplimiento de los ANS. ● Realizar muestras de calidad de las respuestas brindadas a los usuarios para la retroalimentación del equipo de trabajo. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EAI1 - Servicio Profesional de Apoyo IT	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>

<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con temas de conectividad o telecomunicaciones o red WAN o gestión de repuestos o Software, y labores administrativas donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prestar apoyo en la planeación, seguimiento a actividades de ejecución de contratos de TI en la Unidad de Informática relacionados con Cableado Estructurado, Adquisición de UPS y Redes LAN ● Apoyar en sitio a la Unidad de Informática en la gestión de servicios relacionados con soporte a Conectividad LAN ● Apoyar la revisión de facturas de los contratos. ● Recibir los casos de incidentes y enrutarlos a las personas correspondientes. ● Hacer seguimiento a las soluciones de los casos. Administración de novedades en la operación de canales ● Elaboración de informes, actas, oficios, memorandos. ● Asistir a reuniones de seguimiento ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EAI2 - Servicio Profesional de Apoyo IT</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con temas de conectividad o telecomunicaciones o red WAN o gestión de repuestos o Software, y labores administrativas donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas.</p>

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prestar apoyo en la planeación, seguimiento a actividades de ejecución de contratos de TI en la Unidad de Informática relacionados con Cableado Estructurado, Adquisición de UPS y Redes LAN ● Apoyar en sitio a la Unidad de Informática en la gestión de servicios relacionados con soporte a Conectividad LAN ● Apoyar la revisión de facturas de los contratos. ● Recibir los casos de incidentes y enrutarlos a las personas correspondientes. ● Hacer seguimiento a las soluciones de los casos. Administración de novedades en la operación de canales ● Elaboración de informes, actas, oficios, memorandos. ● Asistir a reuniones de seguimiento ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EAI3 - Servicio Profesional de Apoyo IT</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con temas de conectividad o telecomunicaciones o red WAN o gestión de repuestos o Software, y labores administrativas donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prestar apoyo en la planeación, seguimiento a actividades de ejecución de contratos de TI en la Unidad de Informática

	<p>relacionados con Cableado Estructurado, Adquisición de UPS y Redes LAN</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apoyar en sitio a la Unidad de Informática en la gestión de servicios relacionados con soporte a Conectividad LAN ● Apoyar la revisión de facturas de los contratos. ● Recibir los casos de incidentes y enrutarlos a las personas correspondientes. ● Hacer seguimiento a las soluciones de los casos. Administración de novedades en la operación de canales ● Elaboración de informes, actas, oficios, memorandos. ● Asistir a reuniones de seguimiento ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EAP1 - Servicio Profesional de Apoyo PCs	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en cualquier área del conocimiento
Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con seguimiento de incidentes y requerimientos, labores administrativas y actividades donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo a la unidad de Informática en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de casos en la plataforma de gestión. ○ Seguimiento de los casos y ANS para facturación. ○ Llevar registro y control de la bolsa de repuestos del contrato.

	<ul style="list-style-type: none"> o Apoyo en la revisión de facturación de repuestos y servicios. o Revisión de informes de gestión y de indicadores o Elaboración de informes, actas, oficios, memorandos • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EAP2- Servicio Profesional de Apoyo PCs	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en cualquier área del conocimiento
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con seguimiento de incidentes y requerimientos, labores administrativas y actividades donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la unidad de Informática en: <ul style="list-style-type: none"> o Análisis de casos en la plataforma de gestión. o Seguimiento de los casos y ANS para facturación. o Llevar registro y control de la bolsa de repuestos del contrato. o Apoyo en la revisión de facturación de repuestos y servicios. o Revisión de informes de gestión y de indicadores o Elaboración de informes, actas, oficios, memorandos • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EAP3 - Servicio Profesional de Apoyo PCs	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en cualquier área del conocimiento

Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con seguimiento de incidentes y requerimientos, labores administrativas y actividades donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo a la unidad de Informática en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de casos en la plataforma de gestión. ○ Seguimiento de los casos y ANS para facturación. ○ Llevar registro y control de la bolsa de repuestos del contrato. ○ Apoyo en la revisión de facturación de repuestos y servicios. ○ Revisión de informes de gestión y de indicadores ○ Elaboración de informes, actas, oficios, memorandos ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EAA1 - Servicio Profesional de Apoyo Administrativo	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en Ciencias Económicas o Financieras
Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con manejo de temas presupuestales y/o informes financieros o económicos, labores administrativas y actividades donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Preparar y presentar el Plan Sectorial de Desarrollo y hacer seguimiento al mismo

	<ul style="list-style-type: none"> ● Preparar y presentar el Plan Operativo y Plan de Acción y hacer seguimiento ● Consolidar los valores de los indicadores de gestión que se reportan ● Preparar y participar en las Auditorias de Calidad ● Preparar y presentar el Informe anual de gestión de la Unidad de Informática. ● Apoyar la realización de informe anuales ● Apoyar el seguimiento de la ejecución presupuestal del contrato ● Llevar registro y control de los recursos presupuestales ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EAA2 - Servicio Profesional de Apoyo Administrativo	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en Ciencias Económicas o Financieras
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con manejo de temas presupuestales y/o informes financieros o económicos, labores administrativas y actividades donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Preparar y presentar el Plan Sectorial de Desarrollo y hacer seguimiento al mismo ● Preparar y presentar el Plan Operativo y Plan de Acción y hacer seguimiento ● Consolidar los valores de los indicadores de gestión que se reportan ● Preparar y participar en las Auditorias de Calidad

	<ul style="list-style-type: none"> ● Preparar y presentar el Informe anual de gestión de la Unidad de Informática. ● Apoyar la realización de informe anuales ● Apoyar el seguimiento de la ejecución presupuestal del contrato ● Llevar registro y control de los recursos presupuestales ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
--	--

EAA3 - Servicio Profesional de Apoyo Administrativo	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en Ciencias Económicas o Financieras
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia relacionada con manejo de temas presupuestales y/o informes financieros o económicos, labores administrativas y actividades donde haya puesto en práctica habilidades ofimáticas
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Preparar y presentar el Plan Sectorial de Desarrollo y hacer seguimiento al mismo ● Preparar y presentar el Plan Operativo y Plan de Acción y hacer seguimiento ● Consolidar los valores de los indicadores de gestión que se reportan ● Preparar y participar en las Auditorias de Calidad ● Preparar y presentar el Informe anual de gestión de la Unidad de Informática. ● Apoyar la realización de informe anuales ● Apoyar el seguimiento de la ejecución presupuestal del contrato

	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar registro y control de los recursos presupuestales • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
ECD1 - Servicio Administrador Centro de Datos y Solución de Respaldo del Centro de Datos	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Certificación vigente Certificado VMware Datacenter y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración de centros de cómputo, redes LAN y WAN.</p>
Conocimientos específicos	<p>Conocimientos sólidos en seguridad, redes LAN y WAN, VMware sistemas operativos Windows y Linux.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la estabilidad del entorno del centro de cómputo (Aire acondicionado, UPS, sistema contra incendio, accesos, monitoreo de labores desarrolladas dentro del centro de cómputo, etc.). • Contacto en primera instancia ante cualquier emergencia en el centro de cómputo. • Acompañamiento a proveedores y terceros que requieran acceso directo al centro de cómputo. • Operación y verificación de los procesos de Backups sobre la información residente en los servidores, de acuerdo con las políticas de Backups definidas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizada la bitácora de eventos y accesos al centro de cómputo. • Estar disponible 7 x 24 para realizar actividades preventivas o correctivas en el centro de datos • Manejo del Rol de Gestor de Cambios de TI de acuerdo con las buenas prácticas de ITIL. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
ECD2 - Servicio Administrador Centro de Datos y Solución de Respaldo del Centro de Datos	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Certificación vigente Certificado VMware Datacenter y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración de centros de cómputo, redes LAN y WAN.</p>
Conocimientos específicos	<p>Conocimientos sólidos en seguridad, redes LAN y WAN, VMware sistemas operativos Windows y Linux.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la estabilidad del entorno del centro de cómputo (Aire acondicionado, UPS, sistema contra incendio, accesos, monitoreo de labores desarrolladas dentro del centro de cómputo, etc.). • Contacto en primera instancia ante cualquier emergencia en el centro de cómputo. • Acompañamiento a proveedores y terceros que requieran acceso directo al centro de cómputo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Operación y verificación de los procesos de Backups sobre la información residente en los servidores, de acuerdo con las políticas de Backups definidas. • Mantener actualizada la bitácora de eventos y accesos al centro de cómputo. • Estar disponible 7 x 24 para realizar actividades preventivas o correctivas en el centro de datos • Manejo del Rol de Gestor de Cambios de TI de acuerdo con las buenas prácticas de ITIL. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
ECD3 - Servicio Administrador Centro de Datos y Solución de Respaldo del Centro de Datos	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Certificación vigente Certificado VMware Datacenter y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración de centros de cómputo, redes LAN y WAN.</p>
Conocimientos específicos	<p>Conocimientos sólidos en seguridad, redes LAN y WAN, VMware sistemas operativos Windows y Linux.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la estabilidad del entorno del centro de cómputo (Aire acondicionado, UPS, sistema contra incendio, accesos, monitoreo de labores desarrolladas dentro del centro de cómputo, etc.).

	<ul style="list-style-type: none"> ● Contacto en primera instancia ante cualquier emergencia en el centro de cómputo. ● Acompañamiento a proveedores y terceros que requieran acceso directo al centro de cómputo. ● Operación y verificación de los procesos de Backups sobre la información residente en los servidores, de acuerdo con las políticas de Backups definidas. ● Mantener actualizada la bitácora de eventos y accesos al centro de cómputo. ● Estar disponible 7 x 24 para realizar actividades preventivas o correctivas en el centro de datos ● Manejo del Rol de Gestor de Cambios de TI de acuerdo con las buenas prácticas de ITIL. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
--	--

EDA1 - Servicio Especialista Directorio Activo

Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente relacionada con la gestión del Directorio Activo; emitida por cualquier fabricante reconocido; y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración de Directorio Activo y Sistemas Operativos Windows Server o Linux.
Funciones, actividades y responsabilidades	Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a: <ul style="list-style-type: none"> ● Administrar la solución de Directorio Activo Unificado (DAU) del cliente de ETB.

	<ul style="list-style-type: none"> • Configurar las políticas y reglas en el DAU de acuerdo con los lineamientos de la gerencia o dirección de tecnología. • Brindar solución a los problemas que se presenten en la infraestructura de software del DAU del cliente de ETB. • Realizar labores cotidianas de soporte y mantenimiento sobre el DAU. • Administrar todos los temas relacionados con los usuarios DAU del cliente de ETB. • Apoyar la administración de los servidores donde reside el DAU. • Apoyar todos los temas de enrolamiento y eliminación de usuarios del cliente de ETB. • De acuerdo con el ROL a desempeñar. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
--	--

EDA2 - Servicio Especialista Directorio Activo

Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente relacionada con la gestión del Directorio Activo; emitida por cualquier fabricante reconocido; y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración de Directorio Activo y Sistemas Operativos Windows Server o Linux.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar la solución de Directorio Activo Unificado (DAU) del cliente de ETB. • Configurar las políticas y reglas en el DAU de acuerdo con los lineamientos de la gerencia o dirección de tecnología.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar solución a los problemas que se presenten en la infraestructura de software del DAU del cliente de ETB. ● Realizar labores cotidianas de soporte y mantenimiento sobre el DAU. ● Administrar todos los temas relacionados con los usuarios DAU del cliente de ETB. ● Apoyar la administración de los servidores donde reside el DAU. ● Apoyar todos los temas de enrolamiento y eliminación de usuarios del cliente de ETB. ● De acuerdo con el ROL a desempeñar. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EDA3 - Servicio Especialista Directorio Activo	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente relacionada con la gestión del Directorio Activo; emitida por cualquier fabricante reconocido; y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en administración de Directorio Activo y Sistemas Operativos Windows Server o Linux.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Administrar la solución de Directorio Activo Unificado (DAU) del cliente de ETB. ● Configurar las políticas y reglas en el DAU de acuerdo con los lineamientos de la gerencia o dirección de tecnología. ● Brindar solución a los problemas que se presenten en la infraestructura de software del DAU del cliente de ETB.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar labores cotidianas de soporte y mantenimiento sobre el DAU. ● Administrar todos los temas relacionados con los usuarios DAU del cliente de ETB. ● Apoyar la administración de los servidores donde reside el DAU. ● Apoyar todos los temas de enrolamiento y eliminación de usuarios del cliente de ETB. ● De acuerdo con el ROL a desempeñar. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EAW1 - Servicio Ingeniero Aplicaciones Web	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en la construcción y mantenimiento de sistemas de información mediante tecnologías .NET, Visual Studio, SQL, Java o Tecnologías Open Source.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Soportar y mantener los aplicativos que se encuentren alojados en las infraestructuras administradas por la gerencia o dirección de tecnología. ● Configurar y mantener operativos los servidores de aplicaciones donde residen los sistemas de información administrados por la UI. ● Brindar soluciones oportunas a los problemas relacionados con la infraestructura de software de los sistemas de información administrados por la UI ● Monitorear el desempeño de los aplicativos a cargo de la UI.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Hacer revisión del código de los aplicativos del cliente de ETB mediante ejecución paso a paso. ● Monitorear las bases de datos de los Aplicativos del cliente de ETB. ● Apoyar la Solución de problemas relacionados con las bases de datos de los aplicativos. ● Apoyar las actividades relacionadas con el soporte de la infraestructura de Software del cliente de ETB. ● Participar proactivamente en las fases de pruebas y pasos a producción de los Sistemas de Información del cliente de ETB. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EAW2 - Servicio Ingeniero Aplicaciones Web	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en la construcción y mantenimiento de sistemas de información mediante tecnologías .NET, Visual Studio, SQL, Java o Tecnologías Open Source.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Soportar y mantener los aplicativos que se encuentren alojados en las infraestructuras administradas por la gerencia o dirección de tecnología. ● Configurar y mantener operativos los servidores de aplicaciones donde residen los sistemas de información administrados por la UI. ● Brindar soluciones oportunas a los problemas relacionados con la infraestructura de software de los sistemas de información administrados por la UI ● Monitorear el desempeño de los aplicativos a cargo de la UI.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Hacer revisión del código de los aplicativos del cliente de ETB mediante ejecución paso a paso. ● Monitorear las bases de datos de los Aplicativos del cliente de ETB. ● Apoyar la Solución de problemas relacionados con las bases de datos de los aplicativos. ● Apoyar las actividades relacionadas con el soporte de la infraestructura de Software del cliente de ETB. ● Participar proactivamente en las fases de pruebas y pasos a producción de los Sistemas de Información del cliente de ETB. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EAW3 - Servicio Ingeniero Aplicaciones Web	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en la construcción y mantenimiento de sistemas de información mediante tecnologías .NET, Visual Studio, SQL, Java o Tecnologías Open Source.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Soportar y mantener los aplicativos que se encuentren alojados en las infraestructuras administradas por la gerencia o dirección de tecnología. ● Configurar y mantener operativos los servidores de aplicaciones donde residen los sistemas de información administrados por la UI. ● Brindar soluciones oportunas a los problemas relacionados con la infraestructura de software de los sistemas de información administrados por la UI ● Monitorear el desempeño de los aplicativos a cargo de la UI.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Hacer revisión del código de los aplicativos del cliente de ETB mediante ejecución paso a paso. ● Monitorear las bases de datos de los Aplicativos del cliente de ETB. ● Apoyar la Solución de problemas relacionados con las bases de datos de los aplicativos. ● Apoyar las actividades relacionadas con el soporte de la infraestructura de Software del cliente de ETB. ● Participar proactivamente en las fases de pruebas y pasos a producción de los Sistemas de Información del cliente de ETB. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EDB1 - Servicio Administrador de Base de Datos	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	DBA de cualquier fabricante reconocido y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y administración de plataformas de base de datos, manejo de lenguajes de programación, alta disponibilidad (Clúster), herramientas de casos de DBA (frontend / backend) y herramientas de terceros
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Administración de servidores ● Mantenimiento de la base de datos. ● Monitoreo, realización y ejecución de consultas, procedimientos, vistas.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Modificación de objetos en bases de datos ● Creación de tablas y bloques de ejecución en PI/SQL ● Control y verificación de entradas y salidas. ● Desarrollo de aplicaciones ejecutadas por Job, creando procedimientos almacenados que importen y exporten archivos planos a la Base de Datos. ● Familiaridad con la API de lenguajes de programación ● Respaldo, recuperación, seguridad, integridad y SQL de datos
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Administrar de manera especializada las bases de datos del cliente ● Monitorear y proponer acciones de mejora sobre el desempeño de las bases de datos. ● Construir sistemas de bases de datos de alta disponibilidad y calidad en función del rol especializado de cada usuario final. ● Definir usuarios y permitir la distribución de datos al usuario adecuado, en el formato apropiado y de manera oportuna. ● Configurar y estabilizar la infraestructura de SW donde residen las bases de datos ● Minimizar el tiempo de inactividad de la base de datos y administre los parámetros para proporcionar respuestas rápidas a las consultas ● Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las bases de datos ● Realizar pruebas y evaluaciones con regularidad para garantizar la seguridad, la privacidad y la integridad de los datos. ● Supervisar el rendimiento de la base de datos, implementar cambios y aplicar nuevos parches y versiones cuando sea necesario

	<ul style="list-style-type: none"> ● Utilizar técnicas de recuperación de transacciones de alta velocidad y datos de respaldo ● Minimizar el tiempo de inactividad de la base de datos y administre los parámetros para proporcionar respuestas rápidas a las consultas ● Brindar soluciones a problemas relacionados con las bases de datos ● Documentar y capacitar sobre los temas de bases de datos del cliente de ETB. ● Transferir conocimiento de los temas a su cargo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EDB2 - Servicio Administrador de Base de Datos	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	DBA de cualquier fabricante reconocido y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y administración de plataformas de base de datos, manejo de lenguajes de programación, alta disponibilidad (Clúster), herramientas de casos de DBA (frontend / backend) y herramientas de terceros
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Administración de servidores ● Mantenimiento de la base de datos. ● Monitoreo, realización y ejecución de consultas, procedimientos, vistas. ● Modificación de objetos en bases de datos ● Creación de tablas y bloques de ejecución en PI/SQL

	<ul style="list-style-type: none">● Control y verificación de entradas y salidas.● Desarrollo de aplicaciones ejecutadas por Job, creando procedimientos almacenados que importen y exporten archivos planos a la Base de Datos.● Familiaridad con la API de lenguajes de programación● Respaldo, recuperación, seguridad, integridad y SQL de datos
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none">● Administrar de manera especializada las bases de datos del cliente● Monitorear y proponer acciones de mejora sobre el desempeño de las bases de datos.● Construir sistemas de bases de datos de alta disponibilidad y calidad en función del rol especializado de cada usuario final.● Definir usuarios y permitir la distribución de datos al usuario adecuado, en el formato apropiado y de manera oportuna.● Configurar y estabilizar la infraestructura de SW donde residen las bases de datos● Minimizar el tiempo de inactividad de la base de datos y administre los parámetros para proporcionar respuestas rápidas a las consultas● Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las bases de datos● Realizar pruebas y evaluaciones con regularidad para garantizar la seguridad, la privacidad y la integridad de los datos.● Supervisar el rendimiento de la base de datos, implementar cambios y aplicar nuevos parches y versiones cuando sea necesario● Utilizar técnicas de recuperación de transacciones de alta velocidad y datos de respaldo

	<ul style="list-style-type: none"> ● Minimizar el tiempo de inactividad de la base de datos y administre los parámetros para proporcionar respuestas rápidas a las consultas ● Brindar soluciones a problemas relacionados con las bases de datos ● Documentar y capacitar sobre los temas de bases de datos del cliente de ETB. ● Transferir conocimiento de los temas a su cargo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EDB3 - Servicio Administrador de Base de Datos	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	DBA de cualquier fabricante reconocido y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y administración de plataformas de base de datos, manejo de lenguajes de programación, alta disponibilidad (Clúster), herramientas de casos de DBA (frontend / backend) y herramientas de terceros
Conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Administración de servidores ● Mantenimiento de la base de datos. ● Monitoreo, realización y ejecución de consultas, procedimientos, vistas. ● Modificación de objetos en bases de datos ● Creación de tablas y bloques de ejecución en PI/SQL ● Control y verificación de entradas y salidas.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo de aplicaciones ejecutadas por Job, creando procedimientos almacenados que importen y exporten archivos planos a la Base de Datos. ● Familiaridad con la API de lenguajes de programación ● Respaldo, recuperación, seguridad, integridad y SQL de datos
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Administrar de manera especializada las bases de datos del cliente ● Monitorear y proponer acciones de mejora sobre el desempeño de las bases de datos. ● Construir sistemas de bases de datos de alta disponibilidad y calidad en función del rol especializado de cada usuario final. ● Definir usuarios y permitir la distribución de datos al usuario adecuado, en el formato apropiado y de manera oportuna. ● Configurar y estabilizar la infraestructura de SW donde residen las bases de datos ● Minimizar el tiempo de inactividad de la base de datos y administre los parámetros para proporcionar respuestas rápidas a las consultas ● Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las bases de datos ● Realizar pruebas y evaluaciones con regularidad para garantizar la seguridad, la privacidad y la integridad de los datos. ● Supervisar el rendimiento de la base de datos, implementar cambios y aplicar nuevos parches y versiones cuando sea necesario ● Utilizar técnicas de recuperación de transacciones de alta velocidad y datos de respaldo ● Minimizar el tiempo de inactividad de la base de datos y administre los parámetros para proporcionar respuestas rápidas a las consultas

	<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar soluciones a problemas relacionados con las bases de datos ● Documentar y capacitar sobre los temas de bases de datos del cliente de ETB. ● Transferir conocimiento de los temas a su cargo. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EDO1 - Servicio Ingeniero de Aplicaciones ORACLE	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y administración de consola WEBLOGIC server 11g, ORACLE BI, ODI</p>
Competencias y conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis ● Experiencia en documentación, elaboración de informes. ● Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios. ● Orientación al logro, proactividad, con capacidad para trabajar bajo presión. ● Conocimiento técnico en WEB LOGIC, ORACLE BI, ODI o PUBLISHER ● Administración de servicios de Windows server 2012 ● Configuración de plataformas tecnológicas Microsoft Windows server
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar de manera especializada las bases de datos ORACLE que disponga el cliente de ETB. • Monitorear y proponer acciones de mejora sobre el desempeño de las BD ORACLE. • Configurar y estabilizar la infraestructura de SW donde residen las BD ORACLE. • Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las BD ORACLE. • Brindar soluciones a problemas relacionados con las BD ORACLE. • Documentar y capacitar sobre los temas de BD ORACLE del cliente de ETB. • Trasferir conocimiento de los temas a su cargo. Configurar y administrar la consola WEBLOGIC, ORACLE B, BI, ODI • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EDO2 - Servicio Ingeniero de Aplicaciones ORACLE	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y administración de consola WEBLOGIC server 11g, ORACLE BI, ODI
Competencias y conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis • Experiencia en documentación, elaboración de informes. • Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios. • Orientación al logro, proactividad, con capacidad para trabajar bajo presión. • Conocimiento técnico en WEB LOGIC, ORACLE BI, ODI o PUBLISHER

	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de servicios de Windows server 2012 • Configuración de plataformas tecnológicas Microsoft Windows server
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar de manera especializada las bases de datos ORACLE que disponga el cliente de ETB. • Monitorear y proponer acciones de mejora sobre el desempeño de las BD ORACLE. • Configurar y estabilizar la infraestructura de SW donde residen las BD ORACLE. • Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las BD ORACLE. • Brindar soluciones a problemas relacionados con las BD ORACLE. • Documentar y capacitar sobre los temas de BD ORACLE del cliente de ETB. • Trasferir conocimiento de los temas a su cargo. Configurar y administrar la consola WEBLOGIC, ORACLE B, BI, ODI • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EDO3 - Servicio Ingeniero de Aplicaciones ORACLE	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en configuración y administración de consola WEBLOGIC server 11g, ORACLE BI, ODI
Competencias y conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis • Experiencia en documentación, elaboración de informes.

	<ul style="list-style-type: none">● Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios.● Orientación al logro, proactividad, con capacidad para trabajar bajo presión.● Conocimiento técnico en WEB LOGIC, ORACLE BI, ODI o PUBLISHER● Administración de servicios de Windows server 2012● Configuración de plataformas tecnológicas Microsoft Windows server
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none">● Administrar de manera especializada las bases de datos ORACLE que disponga el cliente de ETB.● Monitorear y proponer acciones de mejora sobre el desempeño de las BD ORACLE.● Configurar y estabilizar la infraestructura de SW donde residen las BD ORACLE.● Gestionar los incidentes y requerimientos relacionados con las BD ORACLE.● Brindar soluciones a problemas relacionados con las BD ORACLE.● Documentar y capacitar sobre los temas de BD ORACLE del cliente de ETB.● Transferir conocimiento de los temas a su cargo. Configurar y administrar la consola WEBLOGIC, ORACLE B, BI, ODI● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo.● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
ESH1 - Servicio Ingeniero de SHAREPOINT	

<p>Nivel Académico</p>	<p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Certificaciones o cursos</p>	<p>Certificación vigente en SharePoint de Microsoft y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en manejo y gestión de SharePoint 2016, 2013, 2010, WSS 3.0 y Project Server – Project Client</p>
<p>Competencias y conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis. ● Experiencia en documentación, elaboración de informes. ● Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios. ● Windows Server y superiores ● Office 365
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de perfiles y permisos en la Plataforma de SharePoint. ● Generación de formularios en InfoPath y personalizados en SharePoint. ● Generación e implementación de funcionalidades específicas y flujos de trabajo en la plataforma, tanto en Intranet en el Sitio web. ● Administración de actualizaciones de la plataforma. Monitoreo del desempeño, capacidad y disponibilidad de la plataforma. ● Verificación del normal funcionamiento de las aplicaciones de SharePoint instaladas en los servidores. ● Coordinación y acompañamiento a las labores de mantenimiento preventivo, correctivo y de garantía, provistos por el cliente de ETB y coordinación del soporte técnico en estas labores.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Administración, instalación y operación de la plataforma de servidores. ● Apoyar al administrador de servidores en la operación de la plataforma de SharePoint. ● Apoyar al administrador de Base de Datos para la corrección de errores correspondientes a este recurso tecnológico. ● Dar recomendaciones de las buenas prácticas en la implementación de funcionalidades de rendimiento en la plataforma. ● Diseñar, desarrollar e implementar webparts de SharePoint. ● Diseñar, desarrollar e implementar apps de SharePoint. ● Diseñar, desarrollar e integrar aplicaciones .NET con SharePoint. ● Administrar el contenido de los portales de SharePoint. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
--	---

ESH2 - Servicio Ingeniero de SHAREPOINT

Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente en SharePoint de Microsoft y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 meses y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en manejo y gestión de SharePoint 2016, 2013, 2010, WSS 3.0 y Project Server – Project Client
Competencias y conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis. ● Experiencia en documentación, elaboración de informes. ● Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios. ● Windows Server y superiores

	<ul style="list-style-type: none">● Office 365
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none">● Gestión de perfiles y permisos en la Plataforma de SharePoint.● Generación de formularios en InfoPath y personalizados en SharePoint.● Generación e implementación de funcionalidades específicas y flujos de trabajo en la plataforma, tanto en Intranet en el Sitio web.● Administración de actualizaciones de la plataforma. Monitoreo del desempeño, capacidad y disponibilidad de la plataforma.● Verificación del normal funcionamiento de las aplicaciones de SharePoint instaladas en los servidores.● Coordinación y acompañamiento a las labores de mantenimiento preventivo, correctivo y de garantía, provistos por el cliente de ETB y coordinación del soporte técnico en estas labores.● Administración, instalación y operación de la plataforma de servidores.● Apoyar al administrador de servidores en la operación de la plataforma de SharePoint.● Apoyar al administrador de Base de Datos para la corrección de errores correspondientes a este recurso tecnológico.● Dar recomendaciones de las buenas prácticas en la implementación de funcionalidades de rendimiento en la plataforma.● Diseñar, desarrollar e implementar webparts de SharePoint.● Diseñar, desarrollar e implementar apps de SharePoint.● Diseñar, desarrollar e integrar aplicaciones .NET con SharePoint.● Administrar el contenido de los portales de SharePoint.

	<ul style="list-style-type: none"> Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
ESH3 - Servicio Ingeniero de SHAREPOINT	
Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	Certificación vigente en SharePoint de Microsoft y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> Entre 2 meses y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en manejo y gestión de SharePoint 2016, 2013, 2010, WSS 3.0 y Project Server – Project Client
Competencias y conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de análisis. Experiencia en documentación, elaboración de informes. Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios. Windows Server y superiores Office 365
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de perfiles y permisos en la Plataforma de SharePoint. Generación de formularios en InfoPath y personalizados en SharePoint. Generación e implementación de funcionalidades específicas y flujos de trabajo en la plataforma, tanto en Intranet en el Sitio web. Administración de actualizaciones de la plataforma. Monitoreo del desempeño, capacidad y disponibilidad de la plataforma. Verificación del normal funcionamiento de las aplicaciones de SharePoint instaladas en los servidores.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordinación y acompañamiento a las labores de mantenimiento preventivo, correctivo y de garantía, provistos por el cliente de ETB y coordinación del soporte técnico en estas labores. ● Administración, instalación y operación de la plataforma de servidores. ● Apoyar al administrador de servidores en la operación de la plataforma de SharePoint. ● Apoyar al administrador de Base de Datos para la corrección de errores correspondientes a este recurso tecnológico. ● Dar recomendaciones de las buenas prácticas en la implementación de funcionalidades de rendimiento en la plataforma. ● Diseñar, desarrollar e implementar webparts de SharePoint. ● Diseñar, desarrollar e implementar apps de SharePoint. ● Diseñar, desarrollar e integrar aplicaciones .NET con SharePoint. ● Administrar el contenido de los portales de SharePoint. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
EPT1 - Servicio Implementador y Coordinador de Plataformas Tecnológicas	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Certificación vigente relacionada con Administración de ambientes virtuales Windows y/o Infraestructura de Servicios y/o Plataforma Cloud, y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>

<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>5 años de experiencia profesional general más, entre 6 meses y 2 años; o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB; en donde demuestre experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Análisis detallado de sistemas de información o infraestructura de software para el establecimiento de la estrategia que permita mejorar su rendimiento. ● Gestión de cambios y mejoras en sistemas de información o infraestructura de Software. ● Implementación de proyectos de alta complejidad. ● Soporte Especializado a software o sistemas operativos. ● Administración de servicios tecnológicos, ● Estimación de costes en cambios de sistemas de información o infraestructura de software. ● Seguimiento a la implementación de infraestructura tecnológica. ● Elaboración y ejecución de planes operativos en de áreas de tecnología. ● Construcción de documentos de análisis y conveniencia para adquisición de bienes y servicios de nuevas tecnologías. ● Evaluación de propuestas técnicas en los procesos de adquisición de tecnología.
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aplicar en las implementaciones de las plataformas tecnológicas del cliente de ETB, las mejores prácticas, herramientas y metodologías que existan en esta área, previa autorización encargado por parte del cliente. ● Administrar y/o coordinar las actividades relacionadas con las plataformas tecnológicas a cargo. ● Realizar el seguimiento a la implementación de la infraestructura en las diversas Plataformas Tecnológicas que maneje el cliente de ETB para los ambientes de desarrollo, de pruebas, de producción, de virtualización y demás.

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el proceso de implementación del Directorio Activo a nivel nacional, trabajando en conjunto con los demás ingenieros y profesionales que coloque a disposición el cliente de ETB. • Emitir concepto técnico para dar de baja recursos tecnológicos obsoletos del cliente de ETB. • Proponer los ajustes y tecnologías a adquirir para mantener modernizada y en correcto funcionamiento la infraestructura de software y sus ambientes. • Gestionar el cumplimiento de los planes operativos que se diseñen sobre la infraestructura de software. • Evaluar la infraestructura de software y proponer mejoras para garantizar la continuidad del servicio. • Documentar los temas relacionados con las actividades a su cargo. • Capacitar en los temas de su conocimiento a las personas que el cliente de ETB indique. • Coordinar la prestación de soporte a los usuarios internos y externos de las plataformas tecnológicas a su cargo. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EPT2 - Servicio Implementador y Coordinador de Plataformas Tecnológicas	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Certificación vigente relacionada con Administración de ambientes virtuales Windows y/o Infraestructura de Servicios y/o Plataforma Cloud, y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>5 años de experiencia profesional general más, entre 2 y 4 años; o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB; en donde demuestre experiencia en:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Análisis detallado de sistemas de información o infraestructura de software para el establecimiento de la estrategia que permita mejorar su rendimiento. ● Gestión de cambios y mejoras en sistemas de información o infraestructura de Software. ● Implementación de proyectos de alta complejidad. ● Soporte Especializado a software o sistemas operativos. ● Administración de servicios tecnológicos, ● Estimación de costes en cambios de sistemas de información o infraestructura de software. ● Seguimiento a la implementación de infraestructura tecnológica. ● Elaboración y ejecución de planes operativos en de áreas de tecnología. ● Construcción de documentos de análisis y conveniencia para adquisición de bienes y servicios de nuevas tecnologías. ● Evaluación de propuestas técnicas en los procesos de adquisición de tecnología.
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aplicar en las implementaciones de las plataformas tecnológicas del cliente de ETB, las mejores prácticas, herramientas y metodologías que existan en esta área, previa autorización encargado por parte del cliente. ● Administrar y/o coordinar las actividades relacionadas con las plataformas tecnológicas a cargo. ● Realizar el seguimiento a la implementación de la infraestructura en las diversas Plataformas Tecnológicas que maneje el cliente de ETB para los ambientes de desarrollo, de pruebas, de producción, de virtualización y demás. ● Coordinar el proceso de implementación del Directorio Activo a nivel nacional, trabajando en conjunto con los demás ingenieros y profesionales que coloque a disposición el cliente de ETB.

	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir concepto técnico para dar de baja recursos tecnológicos obsoletos del cliente de ETB. • Proponer los ajustes y tecnologías a adquirir para mantener modernizada y en correcto funcionamiento la infraestructura de software y sus ambientes. • Gestionar el cumplimiento de los planes operativos que se diseñen sobre la infraestructura de software. • Evaluar la infraestructura de software y proponer mejoras para garantizar la continuidad del servicio. • Documentar los temas relacionados con las actividades a su cargo. • Capacitar en los temas de su conocimiento a las personas que el cliente de ETB indique. • Coordinar la prestación de soporte a los usuarios internos y externos de las plataformas tecnológicas a su cargo. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EPT3 - Servicio Implementador y Coordinador de Plataformas Tecnológicas</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Certificaciones vigentes</p>	<p>Certificación vigente relacionada con Administración de ambientes virtuales Windows y/o Infraestructura de Servicios y/o Plataforma Cloud, y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>5 años de experiencia profesional general más, 4 años (mínimo); o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB; en donde demuestre experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis detallado de sistemas de información o infraestructura de software para el establecimiento de la estrategia que permita mejorar su rendimiento.

	<ul style="list-style-type: none">● Gestión de cambios y mejoras en sistemas de información o infraestructura de Software.● Implementación de proyectos de alta complejidad.● Soporte Especializado a software o sistemas operativos.● Administración de servicios tecnológicos,● Estimación de costes en cambios de sistemas de información o infraestructura de software.● Seguimiento a la implementación de infraestructura tecnológica.● Elaboración y ejecución de planes operativos en de áreas de tecnología.● Construcción de documentos de análisis y conveniencia para adquisición de bienes y servicios de nuevas tecnologías.● Evaluación de propuestas técnicas en los procesos de adquisición de tecnología.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none">● Aplicar en las implementaciones de las plataformas tecnológicas del cliente de ETB, las mejores prácticas, herramientas y metodologías que existan en esta área, previa autorización encargado por parte del cliente.● Administrar y/o coordinar las actividades relacionadas con las plataformas tecnológicas a cargo.● Realizar el seguimiento a la implementación de la infraestructura en las diversas Plataformas Tecnológicas que maneje el cliente de ETB para los ambientes de desarrollo, de pruebas, de producción, de virtualización y demás.● Coordinar el proceso de implementación del Directorio Activo a nivel nacional, trabajando en conjunto con los demás ingenieros y profesionales que coloque a disposición el cliente de ETB.● Emitir concepto técnico para dar de baja recursos tecnológicos obsoletos del cliente de ETB.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Proponer los ajustes y tecnologías a adquirir para mantener modernizada y en correcto funcionamiento la infraestructura de software y sus ambientes. ● Gestionar el cumplimiento de los planes operativos que se diseñen sobre la infraestructura de software. ● Evaluar la infraestructura de software y proponer mejoras para garantizar la continuidad del servicio. ● Documentar los temas relacionados con las actividades a su cargo. ● Capacitar en los temas de su conocimiento a las personas que el cliente de ETB indique. ● Coordinar la prestación de soporte a los usuarios internos y externos de las plataformas tecnológicas a su cargo. ● Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
--	---

EG11 - Servicio Gestor de Integración

Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Industrial, en redes, áreas administrativas o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Seguridad Informática o Gerencia de Proyectos.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Curso terminado de ITIL Foundation V3 o Scrum Foundation o PMP, y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en proyectos informáticos.</p>

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seguimiento y monitoreo a las líneas de servicio incluidas dentro de la contratación vigente en materia tecnológica. ● Apoyar la integración de los proyectos de tecnología entre los diferentes operadores. ● Apoyar al área de Informática de la que disponga el cliente de ETB, en la ejecución de los proyectos que se encuentren vigentes. ● Apoyar al área de Informática de la que disponga el cliente de ETB, en la supervisión de los contratos de tecnología. ● Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los ANS pactados con los operadores para cada una de las líneas de servicio contratadas. ● Seguimiento a los informes que se deben generar por los servicios prestados. ● Planear, evaluar y proponer soluciones de mejora que vayan en procura de agilizar y mejorar la operación. ● Coordinación del grupo técnico que apoyan las líneas de servicio para el cumplimiento de los objetivos propuestos. ● Revisar y consolidar los informes de gestión de las líneas de servicio. ● Realizar las reuniones de seguimiento periódicas y, cuando los proyectos de gestión tecnológica lo demanden, incluir a los diferentes operadores que surjan como producto de la prestación del servicio. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EG12 - Servicio Gestor de Integración</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas,</p>

	Ingeniería Informática, Ingeniería Industrial, en redes, áreas administrativas o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Seguridad Informática o Gerencia de Proyectos.
Certificaciones o cursos	Curso terminado de ITIL Foundation V3 o Scrum Foundation o PMP, y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en proyectos informáticos.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seguimiento y monitoreo a las líneas de servicio incluidas dentro de la contratación vigente en materia tecnológica. ● Apoyar la integración de los proyectos de tecnología entre los diferentes operadores. ● Apoyar al área de Informática de la que disponga el cliente de ETB, en la ejecución de los proyectos que se encuentren vigentes. ● Apoyar al área de Informática de la que disponga el cliente de ETB, en la supervisión de los contratos de tecnología. ● Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los ANS pactados con los operadores para cada una de las líneas de servicio contratadas. ● Seguimiento a los informes que se deben generar por los servicios prestados. ● Planear, evaluar y proponer soluciones de mejora que vayan en procura de agilizar y mejorar la operación. ● Coordinación del grupo técnico que apoyan las líneas de servicio para el cumplimiento de los objetivos propuestos. ● Revisar y consolidar los informes de gestión de las líneas de servicio. ● Realizar las reuniones de seguimiento periódicas y, cuando los proyectos de gestión tecnológica lo demanden, incluir a los

	<p>diferentes operadores que surjan como producto de la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EGI3 - Servicio Gestor de Integración	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Industrial, en redes, áreas administrativas o profesiones afines. Con especialización y/o maestría en Seguridad Informática o Gerencia de Proyectos.</p>
Certificaciones o cursos	<p>Curso terminado de ITIL Foundation V3 o Scrum Foundation o PMP, y cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en proyectos informáticos.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y monitoreo a las líneas de servicio incluidas dentro de la contratación vigente en materia tecnológica. • Apoyar la integración de los proyectos de tecnología entre los diferentes operadores. • Apoyar al área de Informática de la que disponga el cliente de ETB, en la ejecución de los proyectos que se encuentren vigentes. • Apoyar al área de Informática de la que disponga el cliente de ETB, en la supervisión de los contratos de tecnología. • Seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los ANS pactados con los operadores para cada una de las líneas de servicio contratadas. • Seguimiento a los informes que se deben generar por los servicios prestados.

	<ul style="list-style-type: none"> • Planear, evaluar y proponer soluciones de mejora que vayan en procura de agilizar y mejorar la operación. • Coordinación del grupo técnico que apoyan las líneas de servicio para el cumplimiento de los objetivos propuestos. • Revisar y consolidar los informes de gestión de las líneas de servicio. • Realizar las reuniones de seguimiento periódicas y, cuando los proyectos de gestión tecnológica lo demanden, incluir a los diferentes operadores que surjan como producto de la prestación del servicio. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EOS1 - Servicio Soporte Tecnologías Open Source</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en tecnologías OPEN SOURCE, tales como Linux, Mongo DB, MySQL, MariaDB, entre otras.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte a la infraestructura que se encuentra implementada mediante tecnologías Open Source, tales como LINUX, MONGO DB, MYSQL, MARIADB ENTERPRISE. • Mantener en correcto funcionamiento la infraestructura a su cargo. • Proponer mejoras y actualizaciones a la infraestructura a su cargo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear y optimizar la tecnología bajo su responsabilidad. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EOS2 - Servicio Soporte Tecnologías Open Source	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
Tiempo de Experiencia	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en tecnologías OPEN SOURCE, tales como Linux, Mongo DB, MySQL, MariaDB, entre otras.</p>
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte a la infraestructura que se encuentra implementada mediante tecnologías Open Source, tales como LINUX, MONGO DB, MYSQL, MARIADB ENTERPRISE. • Mantener en correcto funcionamiento la infraestructura a su cargo. • Proponer mejoras y actualizaciones a la infraestructura a su cargo. • Monitorear y optimizar la tecnología bajo su responsabilidad. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EOS3 - Servicio Soporte Tecnologías Open Source	
Nivel Académico	<p>De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar:</p> <p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>

Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en tecnologías OPEN SOURCE, tales como Linux, Mongo DB, MySQL, MariaDB, entre otras.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte a la infraestructura que se encuentra implementada mediante tecnologías Open Source, tales como LINUX, MONGO DB, MYSQL, MARIADB ENTERPRISE. • Mantener en correcto funcionamiento la infraestructura a su cargo. • Proponer mejoras y actualizaciones a la infraestructura a su cargo. • Monitorear y optimizar la tecnología bajo su responsabilidad. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EGE1 - Servicio Profesional para la Gestión Estratégica	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en Ciencias Económicas o Financieras
Tiempo de Experiencia	Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en planeación, seguimiento y análisis de Proyectos Informáticos, de igual forma experiencia en sistemas de gestión de calidad y la presentación de informes tales como: Planes de Acción; análisis, seguimiento y monitoreo a los Planes de Mejoramiento resultado de las auditorías; preparación, presentación y apoyo de auditorías internas y externas.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar periódicamente seguimiento y análisis a indicadores de producto y gestión, resultado de las actividades en ejecución del área de Informática del cliente de ETB, que

	<p>permitan medir el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Preparar, analizar y consolidar informes periódicos relativos al desarrollo de los proyectos y actividades en las materias de competencia del área de Informática del cliente de ETB. ● Realizar seguimiento al estado de avance y/o cumplimiento de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento y auditorias. ● Contribuir al análisis sobre las causas de los problemas identificados en la auditoría interna del del cliente de ETB, para ayudar al líder de proceso a adoptar las medidas correctivas necesarias, generando una cultura de control frente al logro de los objetivos. ● Atender y aplicar las normas y procedimientos del sistema de gestión de calidad y medio ambiente. ● Participar como Integrante del grupo de apoyo del líder del proceso del área de Informática, impulsando acciones para optimizar las actividades en la búsqueda de resultados eficientes. ● Liderar la preparación, presentación y apoyo de la auditoría externa de calidad a desarrollar por el ente certificador. ● Exponer los resultados obtenidos en las diferentes actividades a su cargo, poniendo de manifiesto las necesidades de cambio y propuestas para realizar los ajustes o actividades necesarias para la mejora continua. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
EGE2 - Servicio Profesional para la Gestión Estratégica	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en Ciencias Económicas o Financieras
Tiempo de Experiencia	Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en planeación, seguimiento y análisis de Proyectos Informáticos, de igual forma experiencia en sistemas de gestión de calidad y la presentación de informes tales

	<p>como: Planes de Acción; análisis, seguimiento y monitoreo a los Planes de Mejoramiento resultado de las auditorías; preparación, presentación y apoyo de auditorías internas y externas.</p>
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar periódicamente seguimiento y análisis a indicadores de producto y gestión, resultado de las actividades en ejecución del área de Informática del cliente de ETB, que permitan medir el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos. ● Preparar, analizar y consolidar informes periódicos relativos al desarrollo de los proyectos y actividades en las materias de competencia del área de Informática del cliente de ETB. ● Realizar seguimiento al estado de avance y/o cumplimiento de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento y auditorias. ● Contribuir al análisis sobre las causas de los problemas identificados en la auditoría interna del del cliente de ETB, para ayudar al líder de proceso a adoptar las medidas correctivas necesarias, generando una cultura de control frente al logro de los objetivos. ● Atender y aplicar las normas y procedimientos del sistema de gestión de calidad y medio ambiente. ● Participar como Integrante del grupo de apoyo del líder del proceso del área de Informática, impulsando acciones para optimizar las actividades en la búsqueda de resultados eficientes. ● Liderar la preparación, presentación y apoyo de la auditoría externa de calidad a desarrollar por el ente certificador. ● Exponer los resultados obtenidos en las diferentes actividades a su cargo, poniendo de manifiesto las necesidades de cambio y propuestas para realizar los ajustes o actividades necesarias para la mejora continua. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.

EGE3 - Servicio Profesional para la Gestión Estratégica	
Nivel Académico	De acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar un Profesional en Ciencias Económicas o Financieras
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia en planeación, seguimiento y análisis de Proyectos Informáticos, de igual forma experiencia en sistemas de gestión de calidad y la presentación de informes tales como: Planes de Acción; análisis, seguimiento y monitoreo a los Planes de Mejoramiento resultado de las auditorías; preparación, presentación y apoyo de auditorías internas y externas.
Funciones, actividades y responsabilidades	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar periódicamente seguimiento y análisis a indicadores de producto y gestión, resultado de las actividades en ejecución del área de Informática del cliente de ETB, que permitan medir el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos. ● Preparar, analizar y consolidar informes periódicos relativos al desarrollo de los proyectos y actividades en las materias de competencia del área de Informática del cliente de ETB. ● Realizar seguimiento al estado de avance y/o cumplimiento de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento y auditorías. ● Contribuir al análisis sobre las causas de los problemas identificados en la auditoría interna del del cliente de ETB, para ayudar al líder de proceso a adoptar las medidas correctivas necesarias, generando una cultura de control frente al logro de los objetivos. ● Atender y aplicar las normas y procedimientos del sistema de gestión de calidad y medio ambiente. ● Participar como Integrante del grupo de apoyo del líder del proceso del área de Informática, impulsando acciones para optimizar las actividades en la búsqueda de resultados eficientes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar la preparación, presentación y apoyo de la auditoría externa de calidad a desarrollar por el ente certificador. • Exponer los resultados obtenidos en las diferentes actividades a su cargo, poniendo de manifiesto las necesidades de cambio y propuestas para realizar los ajustes o actividades necesarias para la mejora continua. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante.
<p>EAD01 - Servicio Especialista en Almacenamiento de Datos y Respaldo</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 6 meses y 2 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia diseñando, modelando o implementando actividades de almacenamiento de datos corporativos. Programación y configuración de almacenes de información en bases de datos y soporte a usuarios de almacenes de datos. TSM, Networker, dataprotector, datadomain)</p>
<p>Competencias y conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis • Experiencia en documentación, elaboración de informes. • Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios. • Orientación al logro, proactividad, con capacidad para trabajar bajo presión. • Ensamblaje y análisis de datos de múltiples sistemas operativos (pedidos, transacciones, información de la cadena de suministro, datos de clientes, etc) para establecer el historial de datos, analizar tendencias, generar informes y pronósticos y respaldar consultas ad hoc generales. • Conocimiento en sistemas de almacenamiento (IBM, DELL, HP)

<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar modelos de procesos de datos de almacén, incluyendo abastecimiento, carga, transformación y extracción. ● Verificar la estructura, la exactitud o la calidad de almacenamiento de datos. ● Mapa de datos entre sistemas de origen, los almacenes de datos y data marts. ● Ensamblar y analizar datos de múltiples sistemas operativos (pedidos, transacciones, información de la cadena de suministro, datos de clientes, etc.) para establecer el historial de datos, analizar tendencias, generar informes y pronósticos y respaldar consultas ad hoc generales. ● Ejecutar la política de respaldos incluida dentro del procedimiento respectivo del Cliente. ● Monitorear la ejecución de los respaldos definidos en las políticas del cliente. ● Crear programaciones de backup por medio de la consola de la herramienta de respaldos. ● Monitorear y reportar ocupación de medios de respaldo. ● Ejecutar restauraciones de archivos de acuerdo con los procedimientos definidos. ● Documentar y capacitar sobre los temas de almacenamiento del cliente de ETB. ● Transferir conocimiento de los temas a su cargo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
<p>EAD02 - Servicio Especialista en Almacenamiento de Datos y Respaldo</p>	
<p>Nivel Académico</p>	<p>Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.</p>

<p>Certificaciones o cursos</p>	<p>Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB, asociada a las funciones y responsabilidades enmarcadas dentro del perfil</p>
<p>Tiempo de Experiencia</p>	<p>Entre 2 y 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia diseñando, modelando o implementando actividades de almacenamiento de datos corporativos. Programación y configuración de almacenes de información en bases de datos y soporte a usuarios de almacenes de datos. TSM, Networker, dataprotector, datadomain)</p>
<p>Competencias y conocimientos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis ● Experiencia en documentación, elaboración de informes. ● Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios. ● Orientación al logro, proactividad, con capacidad para trabajar bajo presión. ● Ensamblaje y análisis de datos de múltiples sistemas operativos (pedidos, transacciones, información de la cadena de suministro, datos de clientes, etc) para establecer el historial de datos, analizar tendencias, generar informes y pronósticos y respaldar consultas ad hoc generales. ● Conocimiento en sistemas de almacenamiento (IBM, DELL, HP)
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar modelos de procesos de datos de almacén, incluyendo abastecimiento, carga, transformación y extracción. ● Verificar la estructura, la exactitud o la calidad de almacenamiento de datos. ● Mapa de datos entre sistemas de origen, los almacenes de datos y data marts. ● Ensamblar y analizar datos de múltiples sistemas operativos (pedidos, transacciones, información de la cadena de suministro, datos de clientes, etc.) para establecer el historial de datos, analizar tendencias, generar informes y pronósticos y respaldar consultas ad hoc generales.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Ejecutar la política de respaldos incluida dentro del procedimiento respectivo del Cliente. ● Monitorear la ejecución de los respaldos definidos en las políticas del cliente. ● Crear programaciones de backup por medio de la consola de la herramienta de respaldos. ● Monitorear y reportar ocupación de medios de respaldo. ● Ejecutar restauraciones de archivos de acuerdo con los procedimientos definidos. ● Documentar y capacitar sobre los temas de almacenamiento del cliente de ETB. ● Trasferir conocimiento de los temas a su cargo. ● Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
--	--

EAD03 - Servicio Especialista en Almacenamiento de Datos y Respaldo

Nivel Académico	Título profesional en: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, en redes o profesiones afines.
Certificaciones o cursos	Cualquier certificación vigente adicional en particular, de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB, asociada a las funciones y responsabilidades enmarcadas dentro del perfil
Tiempo de Experiencia	Más de 4 años, o de acuerdo con el requerimiento del cliente de ETB, en donde demuestre experiencia diseñando, modelando o implementando actividades de almacenamiento de datos corporativos. Programación y configuración de almacenes de información en bases de datos y soporte a usuarios de almacenes de datos. TSM, Networker, dataprotector, datadomain)
Competencias y conocimientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de análisis ● Experiencia en documentación, elaboración de informes. ● Facilidad de integración en equipos de trabajo multidisciplinarios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al logro, proactividad, con capacidad para trabajar bajo presión. • Ensamblaje y análisis de datos de múltiples sistemas operativos (pedidos, transacciones, información de la cadena de suministro, datos de clientes, etc) para establecer el historial de datos, analizar tendencias, generar informes y pronósticos y respaldar consultas ad hoc generales. • Conocimiento en sistemas de almacenamiento (IBM, DELL, HP)
<p>Funciones, actividades y responsabilidades</p>	<p>Las funciones, actividades y responsabilidades del servicio comprenden y no se limitan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar modelos de procesos de datos de almacén, incluyendo abastecimiento, carga, transformación y extracción. • Verificar la estructura, la exactitud o la calidad de almacenamiento de datos. • Mapa de datos entre sistemas de origen, los almacenes de datos y data marts. • Ensamblar y analizar datos de múltiples sistemas operativos (pedidos, transacciones, información de la cadena de suministro, datos de clientes, etc.) para establecer el historial de datos, analizar tendencias, generar informes y pronósticos y respaldar consultas ad hoc generales. • Ejecutar la política de respaldos incluida dentro del procedimiento respectivo del Cliente. • Monitorear la ejecución de los respaldos definidos en las políticas del cliente. • Crear programaciones de backup por medio de la consola de la herramienta de respaldos. • Monitorear y reportar ocupación de medios de respaldo. • Ejecutar restauraciones de archivos de acuerdo con los procedimientos definidos. • Documentar y capacitar sobre los temas de almacenamiento del cliente de ETB.

	<ul style="list-style-type: none"> • Trasferir conocimiento de los temas a su cargo. • Actividades de formación y acompañamiento técnico y de negocio (coaching) a otros miembros del equipo. • Otras relacionadas intrínsecamente con el objeto de la contratación resultante
--	---

3.6.9. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Estos servicios corresponden a componentes adicionales que el OFERENTE debe suministrar para garantizar una correcta prestación de los servicios profesionales, y pueden ser requeridos o no, de acuerdo con el alcance y las necesidades específicas de los clientes de ETB.

A continuación, se relacionan los servicios complementarios y sus características:

PUESTOS DE TRABAJO EN INSTALACIONES DEL OFERENTE

Si el requerimiento del cliente o ETB lo solicita, el OFERENTE deberá suministrar el puesto de trabajo en sus instalaciones, garantizando el cumplimiento de la normatividad que esté vigente para la seguridad y salud en el trabajo. ETB requiere que el puesto de trabajo en las instalaciones del OFERENTE incluya, y no se limite, a lo siguiente:

- ✓ La mesa o escritorio debe tener una medida mínima 100 cm de ancho por 60 cm de profundidad y 70 cm de alto, con barreras entre cada agente y aislante que garantice los decibeles exigidos.
- ✓ Silla con soporte ergonómico.
- ✓ Soporte de los pies (en el caso que se requiera).
- ✓ Computador portátil, o computador con monitor, teclado y mouse. Si es computador de escritorio, este debe ir en base fija debajo de la superficie o se debe disponer un PC todo en uno.
- ✓ Las características técnicas de los equipos, o de acuerdo con alguna solicitud de específica del cliente de ETB, deben cumplir con las siguientes especificaciones mínimas o con las últimas tecnologías vigentes durante la prestación de los servicios:

Básico	Core i3 de última generación con mínimo, 4GB RAM, 512 - 1T disco SSD u homólogo en otras tecnologías de acuerdo con el requerimiento específico de ETB o del cliente.
Medio	Core i5 de última generación con mínimo, 8GB RAM, 512 - 1T disco SSD u homólogo en otras tecnologías de acuerdo con el requerimiento específico de ETB o del cliente.

Robusto	Core i7 de última generación con mínimo, 16GB RAM, 512 - 1T disco SSD u homólogo en otras tecnologías de acuerdo con el requerimiento específico de ETB o del cliente.
----------------	--

- ✓ El sistema operativo debe ser Windows en la última versión soportada por el fabricante o Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en la última versión soportada por el fabricante o la comunidad. ETB requiere que el OFERENTE proporcione el software para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, tal como la suite de office, antivirus, licencia de software para toma de control Remoto de equipos, entre otros según aplique.
- ✓ Diadema ergonómica, liviana y ajustable, que cuente con tecnología de anulación de ruido para brindar claridad en las llamadas, micrófono flexible y movable hacia arriba, conexión por USB, control de volumen, silencio y almohadilla para los oídos (si se requiere)
- ✓ ETB requiere que el OFERENTE proporcione todo el licenciamiento de software y herramientas utilizadas en los equipos del puesto de trabajo. Extensión telefónica con teléfono IP o software para la atención de llamadas. El licenciamiento de software debe estar basado en la nube, salvo excepción particular en donde el cliente solicite específicamente licencias físicas.
- ✓ Los equipos de cómputo deben contar con software o plataforma tecnológica que permita el servicio contacto por medio de los diferentes canales de atención dispuestos (omnicanalidad) Teléfono, Correo electrónico, Chat, Redes sociales, WhatsApp, entre otros.
- ✓ Conexión a internet con ancho de banda suficiente para el desempeño de las funciones de los servicios.

PUESTOS DE TRABAJO EN INSTALACIONES DEL CLIENTE

Si ETB o el cliente lo solicita, el OFERENTE debe adecuar el puesto de trabajo en las instalaciones del cliente, garantizando que se cumpla con los requerimientos para la prestación del servicio y con la normatividad que esté vigente en el momento, en lo que se refiere a la seguridad y salud en el trabajo.

El OFERENTE complementará los elementos del puesto de trabajo en las instalaciones del cliente dependiendo de sus condiciones; en cuanto a cantidad y espacios entregados; de tal manera que garantice que todos los elementos que hacen parte del puesto de trabajo se suministren para la óptima prestación del servicio.

De acuerdo con el alcance del requerimiento específico de ETB o del cliente, el OFERENTE debe suministrar:

- Equipos de cómputo:**

- ✓ Las características técnicas de los equipos según el requerimiento deben cumplir con las siguientes especificaciones mínimas o con las últimas tecnologías vigentes durante la prestación de los servicios:

Básico	Core i3 de última generación con mínimo, 4GB RAM, 512 - 1T disco SSD u homólogo en otras tecnologías de acuerdo con el requerimiento específico de ETB o del cliente.
Medio	Core i5 de última generación con mínimo, 8GB RAM, 512 - 1T disco SSD u homólogo en otras tecnologías de acuerdo con el requerimiento específico de ETB o del cliente.
Robusto	Core i7 de última generación con mínimo, 16GB RAM, 512 - 1T disco SSD u homólogo en otras tecnologías de acuerdo con el requerimiento específico de ETB o del cliente.

- ✓ Los equipos de cómputo deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos,
- ✓ Los equipos de cómputo deben contar con herramientas de software de oficina, administración y gestión necesarias para el desempeño de sus labores según el alcance del servicio definido con el cliente, como son:

Licencia unitaria Office
Licencia unitaria antivirus
Licencia unitaria Visio
Licencia unitaria Project
Licencia de software para toma de control Remoto de equipos

- ✓ El licenciamiento de software debe estar basado en la nube, salvo excepción particular en donde el cliente solicite específicamente licencias físicas.
- ✓ Equipo celular smartphone con plan de datos y minutos ilimitados.
- ✓ Los equipos de cómputo deben contar con software o plataforma tecnológica que permita al servicio contacto por medio de los diferentes canales de atención dispuestos (omnicanalidad) Teléfono, Correo electrónico, Chat, Redes sociales, WhatsApp, entre otros.
- ✓ Monitor adicional 19 "o 23" de acuerdo con el requerimiento de ETB o del cliente.

Condiciones de los puestos de trabajo en instalaciones del cliente

ETB requiere que el OFERENTE garantice la aplicación de la resolución 692 de 2022 (actual) o la vigente en el momento de la ejecución del servicio; emitidas por el ministerio de salud y protección social; donde se establecen normas y recomendaciones como son:

- ✓ Medidas de autocuidado
- ✓ Lavado e higiene de manos regular

- ✓ Distanciamiento físico
- ✓ Uso de tapabocas o caretas de seguridad
- ✓ Ventilación adecuada del Área de trabajo
- ✓ Limpieza y desinfección de la superficie de trabajo en cada cambio de turno
- ✓ Protocolo de Manejo de residuos según aplique
- ✓ Comunicación del riesgo y cuidado de la salud

HERRAMIENTA DE GESTIÓN

Como servicio complementario a los servicios profesionales y de acuerdo con las necesidades específicas de ETB o del cliente de la Vicepresidencia De Empresas Y Ciudades Inteligentes; ETB requiere que el OFERENTE entregue una herramienta de software para ITSM (Gestión de servicios de tecnologías de la información) enfocada a procesos de gestión y servicios, la cual debe implementar las mejores prácticas de TI alineadas con ITIL en su última versión.

Esta herramienta debe permitir mayor fluidez a los trámites que involucran procesos de soporte, servicio a clientes internos, asignación de responsabilidades y tareas de acuerdo con los incidentes, requerimientos, problemas y solicitudes recibidas, administrando de forma eficiente toda la información de casos reportados, minimizando los tiempos de respuesta y reduciendo los periodos de inproductividad de los usuarios que presentan incidencias.

ETB requiere que el OFERENTE entregue la herramienta con el licenciamiento, de igual forma debe realizar su instalación, configuración, parametrización, actualización, mantenimiento y soporte para la cantidad de usuarios y dispositivos que ETB o el cliente requiera.

ETB requiere que esta herramienta esté en la nube y cumpla; sin limitarse; mínimo con las siguientes características y funcionalidades:

- ✓ Gestionar el flujo de solicitudes.
- ✓ Administrar, organizar y asignar las actividades al personal o al departamento correspondiente de manera sencilla y rápida.
- ✓ Gestionar las solicitudes realizadas por los clientes desde afuera del entorno corporativo, asociadas a temas de servicio al cliente como incidentes, requerimientos y fallas.
- ✓ Gestionar no solo solicitudes para el área de informática sino para cualquier área de la empresa que requiera el manejo efectivo y eficiente de solicitudes relacionadas con la prestación del servicio.
- ✓ Generar alertas tempranas sobre las degradaciones de servicios, minimizando así la cantidad de incidentes.
- ✓ Mantener y gestionar las copias de seguridad requeridas para cumplir los niveles de servicio comprometidos en cada uno de los componentes que soportan los servicios del cliente.
- ✓ Debe permitir llevar todos y cada uno de los incidentes debidamente documentados, con información sobre el usuario final, el especialista, el activo y/o

elemento de configuración afectado, así como las aplicaciones involucradas, historial de acciones tomadas, entre otros.

- ✓ El sistema debe permitir que se tengan diferentes idiomas por rol, garantizando mínimo el español e inglés básico para todos los roles y dicha configuración realizarse por medio de la interfaz de la solución.
- ✓ Todas las configuraciones de la solución deben poderse realizar por la misma interfaz de la solución, sin necesidad del uso de código.
- ✓ La solución debe permitir crear formularios personalizados para consulta y visualización de información.
- ✓ La solución debe contar con Workflow establecidos de fábrica y listos para usar por cada proceso, alineados a las buenas prácticas de ITIL.
- ✓ La solución debe permitir construir WorkFlows independientes y adicionales a los establecidos de fábrica, con el fin de garantizar la madurez de estos y poder ajustarse a las necesidades internas del cliente.
- ✓ Debe permitir cargas masivas mediante herramientas propias de la solución.
- ✓ La solución debe contar con una App para que los usuarios puedan reportar solicitudes, realizar aprobaciones y consultar la base de conocimiento, la cual debe ser compatible con iOS y Android.
- ✓ La solución debe permitir modificar la distribución grafica de las opciones disponibles en la App para iOS y Android, sin necesidad de código y desde la misma consola de administración.
- ✓ Debe tener capacidad de enviar y recibir encuestas de satisfacción al usuario.
- ✓ La solución debe permitir migrar configuraciones entre ambientes (Desarrollo, Pruebas y Producción) fácilmente sin requerir desarrollos o ejecución de script en la base de datos.
- ✓ La solución debe poder integrarse con otras soluciones de mesa de servicios y otras herramientas por medio de API.
- ✓ La solución debe contar con automatización de flujos para realizar integraciones con otras soluciones.
- ✓ La solución debe tener la capacidad de monitoreo de incidentes por medio de tablas y gráficos.
- ✓ La solución debe tener la capacidad de registro de incidentes por correo, a través del portal web y de la App móvil.
- ✓ La solución debe tener la capacidad de registro de incidentes por medio de plantillas preconfiguradas y personalizables.
- ✓ Debe tener la capacidad de asignación manual y automatizada de cada incidente.
- ✓ Debe tener la capacidad de manejo de tiempos de creación, respuesta y resolución.
- ✓ Debe tener la capacidad de creación de DashBoards en tiempo real por medio de la misma aplicación sin licenciamiento adicional, en donde se pueda segregar por cada área los DashBoards a utilizar, con funcionalidad *Drag and Drop* para construirlos y de *Drill Down* para la visualización de información.
- ✓ Debe tener la capacidad de crear el catálogo de servicios dentro de la solución.
- ✓ Debe tener la capacidad de automatizar los de flujos de autorización, por medio de flujos de trabajo personalizables gráficamente, sin necesidad de código.
- ✓ Debe tener la capacidad de gestión del calendario de cambios, mismo que puede ser compartido a otros roles por ejemplo gestor de incidentes, gestor de problemas, gestor de liberaciones.
- ✓ Debe permitir la carga masiva de activos dentro de la solución.

- ✓ Debe tener la capacidad de establecer línea base de los ítems de configuración (CIs).
- ✓ Debe poderse enviar una auditoría que permita comparar la línea base contra lo identificado y esto deberá detectar los cambios en el CI.
- ✓ Debe tener la capacidad de comparar diferentes líneas base.
- ✓ El módulo de gestión de configuraciones debe estar completamente integrado en la misma plataforma con los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios y Cumplimiento de Solicitudes.
- ✓ El sistema debe tener la opción de manejar en la misma interfaz los SLAs, OLAs, UC, Paquetes de niveles de servicio, objetivos de niveles de servicio y contratos con proveedores.
- ✓ Debe tener la capacidad de gestionar el ciclo de vida de los niveles de servicio.
- ✓ Debe poder vincular proveedores con servicios, de tal manera que desde la creación de un incidente o solicitud atendida con un tercero se pueda asignar al proveedor que tiene el respectivo contrato y se apliquen los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- ✓ Debe permitir manejar diferentes horarios de trabajo para los acuerdos de nivel de servicio, de tal manera que los cálculos de tiempos de atención sean conforme a horarios y horas hábiles.
- ✓ De acuerdo con la necesidad del cliente, ETB puede solicitar que la herramienta tenga procesos certificados por PinkVERIFY.
- ✓ La herramienta debe estar compuesta mínimo por la siguientes aplicativos, módulos y funcionalidades alineadas a las buenas prácticas ITIL:
 - o Gestión de Portafolio de Servicios
 - o Gestión de Catalogo de Servicios
 - o Inventario Automático de Software y Hardware
 - o Gestión de Activos
 - o Reportes Personalizados
 - o Gestión de Proveedores
 - o Gestión de incidentes
 - o Gestión de requerimientos
 - o Gestión de problemas
 - o Gestión de cambios
 - o CMDB
 - o Proyectos
 - o Capacitaciones
 - o Gestión de niveles de servicio ANS
 - o Base de datos de conocimiento
 - o Encuestas de satisfacción del servicio
- ✓ De acuerdo con el requerimiento específico, ETB o el cliente pueden solicitar al OFERENTE la herramienta con certificación de procesos.
- ✓ La herramienta debe estar operando 7*24*365 y tener una disponibilidad mínima de 99.5%.
- ✓ La herramienta debe permitir la integración desde múltiples canales con reglas predefinidas que automatizan su atención.

Para la finalización y cierre del contrato, ETB requiere que el OFERENTE sin costo adicional entregue al supervisor de contrato de ETB la configuración y parametrización de la herramienta en un formato estándar que pueda ser restaurado en otra herramienta.

Nota: la herramienta gestión contemplada dentro del modelo de servicio del OFERENTE debe cumplir con todos los requerimientos incluidos en este capítulo, salvo una solicitud específica del cliente de ETB referida a la herramienta de gestión.

HERRAMIENTA DE MONITOREO

Si ETB o el cliente lo requiere, el OFERENTE debe entregar, implementar, configurar, parametrizar y soportar una herramienta para el monitoreo que tenga la capacidad de testear el comportamiento de los canales de comunicaciones en capa 2 y capa 3 datos e internet, equipos WAN, equipos activos en la red LAN, servidores del cliente y todos los equipos relacionados con infraestructura de TI, incluyendo monitoreo de bases de datos, capas media y aplicaciones. La herramienta debe proporcionar; y no limitarse a; mínimo las siguientes funcionalidades técnicas:

- ✓ Supervisión, monitorización y gestión de alarmas, correspondientes a la infraestructura TI y las adicionales que sean asignadas.
- ✓ Visualización, monitoreo y control 7*24 de la salud, rendimiento y disponibilidad de los servicios tecnológicos relacionados con los servidores físicos, servidores virtuales, y equipos activos de red.
- ✓ Detección, clasificación y categorización de eventos, determinando el impacto generado al óptimo funcionamiento de la infraestructura TI monitoreada.
- ✓ Registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control sobre los diferentes incidentes presentados, incluyendo la generación de estadísticas de estos.
- ✓ Disposición de herramientas que permitan el monitoreo remoto en tiempo real de los servidores físicos, servidores virtuales y equipos activos de red.
- ✓ Análisis de la causa raíz de los incidentes, con el fin de prevenir futuros inconvenientes con las mismas causas, aplicando las recomendaciones producto del análisis.
- ✓ Construir un plan de mejora semestral considerando los diferentes aspectos evidenciados mediante los resultados del monitoreo y aplicarlo para optimizar la percepción del servicio prestado al cliente de ETB.
- ✓ Documentación y actualización:
 - o Inventario de equipos monitoreados
 - o Diagramas con la arquitectura lógica y física de cada servicio monitoreado
 - o Guías, Manuales, Procedimientos, Formatos.
 - o Matriz de Roles y Responsabilidades general.
- ✓ Adopción de lineamientos y estándares de seguridad de la información y adicionalmente, los que defina el alcance, relacionados con el monitoreo de los servidores físicos, virtuales y equipos activos de red.
- ✓ Especial monitoreo de la infraestructura intervenida en el momento de llevarse a cabo controles de cambios, ventanas de mantenimiento, actualizaciones, entre otros, con la finalidad de medir el impacto de las modificaciones a la infraestructura en cuestión y a otros elementos adyacentes

- ✓ El OFERENTE debe suministrar el Hardware y licenciamiento necesario para garantizar la funcionalidad completa de la herramienta durante la vigencia del contrato.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El OFERENTE debe realizar los mantenimientos preventivos a demanda que ETB o el cliente requieran, cumpliendo como mínimo las siguientes condiciones:

- ✓ Realizar la cantidad de mantenimientos preventivos que solicite el cliente de ETB durante el contrato a todos y cada uno de los equipos tecnológicos que se definan.
 - ✓ Entregar el cronograma detallado para la ejecución de los mantenimientos preventivos. Dentro del cronograma se deberá indicar las fechas de las reuniones de seguimiento, entregas parciales de las actas, informes, entre otros.
 - ✓ Realizar reuniones mensuales para verificar el avance de los mantenimientos.
 - ✓ Los mantenimientos preventivos servirán para la actualización de la CMDB.
 - ✓ Los mantenimientos preventivos deben realizarse en sitio por cada una de las sedes del cliente. El OFERENTE debe disponer del personal y de las herramientas necesarias para trabajar en varias sedes de forma simultánea, de tal forma que se cubran todas las sedes durante el tiempo de vigencia del contrato.
 - ✓ Se deberá realizar mantenimiento correctivo a elementos específicos, cuando hechos imprevistos hagan necesaria su ejecución por fuera de la actividad de mantenimiento preventivo.
 - ✓ Las actividades y resultados de los mantenimientos preventivos deberán incorporarse a la CMDB de la herramienta de gestión y se visualizará en la hoja de vida de los equipos, como parte de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios.
- Procedimiento para los mantenimientos preventivos**
- ✓ Para cada tipo de elemento objeto de mantenimiento, el OFERENTE debe construir un procedimiento genérico de acuerdo con los estándares de la industria, que deberá tener en cuenta las operaciones a realizar de tal forma que se logre un mantenimiento preventivo completo, exhaustivo y que verdaderamente mantenga o prolongue la vida útil de los elementos o evite el detrimento de estos.
 - ✓ Como mínimo, el mantenimiento preventivo de los equipos o infraestructura debe incluir la limpieza externa, comprobación de las condiciones eléctricas externas, limpieza interna, ajuste mecánico de los elementos que lo requieran, comprobación y ajuste de voltajes internos, test de diagnóstico de hardware y software, calibración y lubricación de piezas móviles, más todos los demás procedimientos establecidos en cada caso por el fabricante.
 - ✓ Verificación de la versión de antivirus: se debe garantizar la actualización de las versiones antiguas o la instalación de éste en caso de que el equipo de cómputo no lo tenga instalado. Así mismo, la verificación e instalación de las actualizaciones o parches de sistema operativo que estén disponibles en el equipo de cómputo al momento del mantenimiento.
 - ✓ Para los equipos en garantía, el mantenimiento preventivo contempla únicamente la limpieza externa, la comprobación de las condiciones eléctricas externas y las pruebas de diagnóstico de Hardware y Software cuando aplique.
 - ✓ La supervisión o interventoría del contrato aprobará o ajustará los procedimientos de mantenimiento preventivo por cada tipo de elemento, así como las listas de chequeo y formatos asociados. En caso de que no haya consenso sobre los procedimientos a

realizar, prevalecerán aquellos que determine la supervisión o interventoría del contrato.

- ✓ Los mantenimientos preventivos deben incluir por cuenta del OFERENTE todos los elementos de consumo, materiales, herramientas, recursos, servicios y mano de obra necesarios para su realización.
- ✓ En caso de que el mantenimiento preventivo no haya sido realizado de conformidad con lo establecido por el cliente, ETB o el cliente podrá solicitar la repetición del mantenimiento preventivo, en cuyo caso el OFERENTE deberá repetirlo sin costo adicional para el cliente, hasta que este avale las operaciones realizadas.
- ✓ A cada equipo al que se le realice el mantenimiento preventivo, deberá adherírsele una etiqueta indicando que se le realizó mantenimiento preventivo, # del contrato, mantenimiento #, fecha (ejemplo: lunes 30 de marzo de 2022) y el técnico que hizo el mantenimiento, entre otra información que se considere relevante. Esta etiqueta se definirá en conjunto entre el cliente de ETB, el OFERENTE y la Interventoría.
- ✓ El usuario o responsable de los elementos objeto de mantenimiento firmará constancia de la realización del mantenimiento preventivo a cada uno de ellos.
- ✓ Al finalizar las operaciones del mantenimiento por sede, se deberá levantar un acta en donde conste la realización del mantenimiento preventivo a todos los elementos de la sede, así como la documentación de la infraestructura de la sede
- ✓ En cada sede, el mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica incluye la verificación y el balanceo de cargas en todos los tableros de las redes eléctricas reguladas, de las mismas.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

ETB requiere que los mantenimientos correctivos estén incluidos dentro de las funciones que realizan los servicios profesionales que presta el OFERENTE, estos servicios deben contar con los kits de herramienta necesarios para realizar las actividades que pretenden llevar al restablecimiento del servicio.

El servicio debe incluir el mantenimiento del hardware y software de toda la plataforma tecnológica del cliente, incluida pero no limitada a la relacionada en los Anexos Informativos que se entreguen por cada cliente.

ETB requiere que el OFERENTE contemple en su modelo de servicios, que la información de equipos puede variar a partir de su recolección con nuevas sedes, nuevos equipos, movimientos entre ambos, sustituciones, bajas, etc., sin que estos cambios eximan de la responsabilidad de la Mesa de Servicios sobre la totalidad del parque tecnológico del cliente.

Los mantenimientos correctivos se deben realizar, como mínimo, bajo las siguientes condiciones:

- ✓ Durante el soporte o atención de casos que se preste a los distintos elementos tecnológicos del cliente, cuando la remediación de los incidentes y requerimientos requiera el mantenimiento correctivo de los equipos tecnológicos. La Mesa de Servicios que preste el OFERENTE debe responder por todos los costos asociados para la realización de dicho mantenimiento correctivo, tales como mano de obra,

- herramientas y elementos de consumo necesarios, transportes y todas aquellas actividades, recursos y servicios que se requieran para brindar una exitosa solución.
- ✓ Como excepción del ítem anterior, se presenta cuando el equipo averiado esté en garantía, en cuyo caso, la labor de la Mesa de Servicios se limitará a limpieza y mediciones externas, escalamiento correspondiente al proveedor o fabricante, y seguimiento periódico del caso, indicando al cliente cuando el proveedor o fabricante no atienda el mantenimiento necesario.
 - ✓ Tanto en el mantenimiento preventivo como en el correctivo, si la Mesa de Servicios ocasiona la pérdida de la garantía del equipo intervenido, asumirá a partir de ese momento dicha garantía.
 - ✓ El Mantenimiento correctivo incluye la instalación de las partes requeridas para la reparación de los equipos. En el mantenimiento correctivo el OFERENTE debe garantizar los ajustes necesarios para optimizar el funcionamiento de los equipos que están siendo intervenidos.
 - ✓ El servicio de mantenimiento correctivo no incluye el suministro de elementos de consumo utilizados por los elementos tecnológicos, tales como: tóneres, papel, etc.
 - ✓ El servicio de mantenimiento correctivo tendrá lugar desde el inicio del contrato. Al inicio del contrato, el cliente de ETB entregará al OFERENTE una relación de los equipos que presentan algún tipo de daño (Backlog). El OFERENTE debe realizar un diagnóstico de las novedades encontradas en los equipos objeto de reparación, y presentará al cliente de ETB un informe detallado donde se relacione los repuestos requeridos para colocar en funcionamiento los equipos. Entregará un cronograma de reparación dentro de las dos semanas siguientes al recibo de la relación de los equipos que requieren mantenimiento correctivo y colocación de los equipos en condiciones óptimas de operación.
 - ✓ ETB requiere que el mantenimiento correctivo se realice en el sitio donde se encuentra el elemento afectado. En caso de que esto no sea posible, sólo se podrá retirar el elemento cuando el OFERENTE proporcione un equipo de continuidad que garantice la correcta operación del cliente. Cuando se trate de equipos de cómputo, el mantenimiento correctivo incluye la instalación o reinstalación del sistema operativo o sus parches y actualizaciones si se requiere, con el arreglo de disco si lo maneja; las aplicaciones básicas de manejo del dominio, herramientas ofimáticas, antivirus, entre otras.
 - ✓ A cada equipo al que se le realice mantenimiento correctivo, deberá adherírsele una etiqueta indicando que se le realizó esta operación, los repuestos o partes instalados, la fecha y el técnico que realizó la actividad, entre otra información que se considere relevante, esta etiqueta se definirá en conjunto entre el cliente, el OFERENTE y la Interventoría. Esta información debe ser registrada en la herramienta de gestión para llevar control de las garantías de dichos repuestos.
 - ✓ El OFERENTE debe presentar un informe técnico en caso de que el elemento a reparar se deba dar de baja, informe que presentará a la Supervisión o Interventoría durante los 5 días hábiles siguientes a la revisión del equipo in sitio que da lugar al concepto de baja, y será revisado y aprobado o rechazado por el Supervisor o la Interventoría.

ELEMENTOS OBJETO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

Serán objeto de mantenimiento preventivo y correctivo por parte de la Mesa de Servicios todos los componentes que estén bajo la administración, gestión, configuración y soporte del OFERENTE, sin limitarse a los siguientes:

Equipos tecnológicos para puesto de trabajo

- ✓ Computadores de escritorio
- ✓ Computadores portátiles
- ✓ Tablet
- ✓ Escáneres
- ✓ Impresoras

Equipos de audio / video para salas de videoconferencia

- ✓ Unidades centrales de conferencia, cableadas o inalámbricas
- ✓ Micrófonos, cableados o inalámbricos
- ✓ Altavoces y audífonos
- ✓ Amplificador
- ✓ Cámaras de video
- ✓ Trasmisores y Receptores bluetooth

Cableado estructurado

- ✓ Cuartos de equipos
- ✓ Aires acondicionados confort
- ✓ Aires acondicionados de precisión
- ✓ Racks con sus elementos de cableado en rack: patch panels, patch cords, jacks, Multitomas, PDUs
- ✓ Cableado horizontal y vertical
- ✓ Canaletas bandejas y tuberías
- ✓ Elementos terminales: face plates, jacks
- ✓ Punto de cableado estructurado
- ✓

Equipos activos de red

- ✓ Switches
- ✓ Routers
- ✓ Firewalls
- ✓ Enrutadores inalámbricos y access points
- ✓ Appliances y otros dispositivos para red

UPS, reguladores, rectificadores y red regulada

- ✓ Baterías
- ✓ Cargadores
- ✓ Inversores
- ✓ Sistema de ventilación
- ✓ Protecciones
- ✓ Tarjetas electrónicas
- ✓ Módulos de potencia
- ✓ Sistema de apagado – encendido
- ✓ Sistema de filtrado
- ✓ Sistema eléctrico regulado
- ✓ Circuito eléctrico de UPS

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

- ✓ UPS hasta 5 KVA
- ✓ UPS hasta 10 KVA
- ✓ UPS hasta 30 KVA
- ✓ UPS hasta 50 KVA

Servidores y recursos compartidos

- ✓ Servidores de cómputo físicos
- ✓ Servidores de cómputo virtuales
- ✓ Storage Area Network – SAN
- ✓ Network Attached Storage – NAS

HORARIOS

Para la prestación de los servicios, el OFERENTE debe contemplar en su oferta todos los costos asociados para los diferentes tipos de ciudades y la disponibilidad de operación que debe tener cada uno de los servicios, de la siguiente manera:

HORARIO ZONA TIPO 1			
6x8	6x12	7x24	x Hora
HORARIO ZONA TIPO 2			
6x8	6x12	7x24	x Hora
HORARIO ZONA TIPO 3			
6x8	6x12	7x24	x Hora

Los servicios con disponibilidad 6x8, 6x12 y 7x24 son servicios mensualizados para cada tipo de zona y pueden solicitarse para su cumplimiento dentro de cualquiera de las siguientes franjas horarias:

- ✓ 6X8: de lunes a sábado 6 am a 10 pm.
- ✓ 6x12: de lunes a sábado 6 am a 11:59 pm
- ✓ 7x24: 7 días a la semana, 24 horas al día
- ✓ Valor X hora: Se refiere a el valor unitario de la hora por cada servicio y para cada tipo de zona.

Para los casos en que se presenten situaciones de anomalía, el OFERENTE deberá garantizar la continuidad del servicio, desempeñando sus funciones para los servicios que presta desde sus instalaciones o de manera remota sin costo adicional para ETB o el cliente final.

Nota: el OFERENTE en su autonomía técnica y administrativa debe garantizar la prestación del servicio en la franja establecida por ETB asegurando que respetará los derechos laborales de su personal. Es importante precisar que, el OFERENTE debe

prestar los servicios respetando lo dispuesto en la ley respecto de la jornada laboral máxima legal establecida en Colombia para sus trabajadores. Por tanto, debe dimensionar la estructura de su oferta para la ejecución del contrato con el personal necesario y suficiente para cubrir el servicio.

✓ SUMINISTRO DE REPUESTOS

En caso de requerirse una bolsa de repuestos, la relación de estos se estructurará de manera independiente por cada orden de pedido de acuerdo con la solicitud específica de cada cliente de ETB.

Para el suministro de repuestos, los OFERENTES que resulten elegidos del presente proceso deberán presentar la cotización correspondiente que incluya el costo unitario por cada uno de los ítems que conformen el listado de repuestos.

Los valores entregados para la adquisición de repuestos por el OFERENTE deben permanecer vigentes por la duración del contrato que se elabore como resultado de la orden de pedido, y se ejecutarán por demanda según la necesidad de cada Cliente.

✓ REPUESTOS NO PREVISTOS

Si bien, el contrato contiene la mayor discriminación posible de los bienes y servicios requeridos, en el caso en que, como resultado del diagnóstico de alguna falla reportada por el cliente final, resulte la necesidad de incorporar nuevos ítems de repuestos al contrato, se cursará el siguiente procedimiento:

- El supervisor técnico del contrato designado por ETB o quien haga sus veces, solicitará un diagnóstico al OFERENTE acerca del requerimiento y/o mantenimiento a realizar para atender la falla sobre los equipos del cliente. El OFERENTE debe presentar al supervisor técnico de ETB o quien haga sus veces, (3) cotizaciones; dos (2) cotizaciones de otros proveedores y una (1) cotización propia de los bienes y/o servicios, según corresponda, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles, contados a partir del día siguiente en el que se realizó el requerimiento.
- El supervisor administrativo del contrato designado por ETB o quien haga sus veces, realizará las gestiones de apoyo cuando resulte necesario incluir al contrato ítems de bienes y/o servicios como parte de la lista de repuestos; donde conste, la denominación del ítem, unidad de medida, cantidad, el precio unitario y total, discriminando el IVA (según aplique).
- El OFERENTE debe mantener el precio de los bienes y/o servicios que se incluyan durante la duración del contrato.

La inclusión de ítems de repuestos antes descrita, debe ser aprobada por los facultados de ETB y por representante legal del Oferente. La ejecución de los nuevos ítems debe ser llevada a cabo por parte del OFERENTE, una vez recibida la aprobación del facultado de ETB, y de conformidad con los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicios pactados en el contrato.

Nota: La incorporación de ítems no pactados de la bolsa de recursos y/o repuestos que resulten del diagnóstico, deben corresponder a las fallas presentadas en el marco del objeto y alcance del contrato.

Cuando algún componente de hardware haya sido reparado por el mismo daño en dos (2) oportunidades dentro del período de plazo del contrato, este deberá ser reemplazado, sin costo adicional para ETB o para el Cliente.

✓ EMPALME DE ACTIVIDADES O TRANSICIÓN

Teniendo en cuenta la importancia de garantizar la continuidad del servicio para el cliente de ETB, el OFERENTE debe estructurar y presentar un plan de trabajo para el empalme de actividades que asegure un correcto inicio a la prestación de los servicios ofrecidos y la adecuada terminación de actividades o servicios de outsourcing que el cliente pueda llegar a tener vigente al momento de celebrar el contrato con ETB.

✓ EMPALME DE RECIBIDO

De acuerdo con lo anterior, el OFERENTE deberá garantizar; sin costo adicional; el periodo de empalme bajo las siguientes consideraciones:

- Fecha de realización: a partir del día hábil siguiente a la orden/acta de inicio de cada contrato.
- Duración: de 1 a 15 días calendario de acuerdo con la necesidad del cliente.
- Tipo de empalme: Presencial.
- Metodología:
 - Transferencia de conocimiento en cuanto a las funciones de operación.
 - Verificación de los procesos aplicados.
 - Entrega y revisión de la documentación.
 - Visitas de campo, según corresponda de acuerdo con las actividades que se deben ejecutar.
 - Aplicación de los procesos y conocimientos indicados en el periodo de empalme

NOTA: Al finalizar el periodo de empalme se suscribirá un acta en la que conste que se desarrolló de manera efectiva el proceso de empalme.

✓ EMPALME DE SALIDA

Realizar una etapa de empalme previo a la finalización del contrato, entendido como la entrega final de las actividades ejecutadas y transferencia de conocimiento al personal que sea designado por ETB y el cliente y/o al oferente que resulte favorecido en caso de un nuevo proceso contractual.

De acuerdo con lo anterior, el OFERENTE deberá garantizar el periodo de empalme final, sin costo adicional para ETB o para el cliente, bajo las siguientes consideraciones:

- Fecha de realización: Previo a la finalización del contrato.
- Duración: mínimo 15 días calendario.
- Tipo de empalme: Presencial.
- Metodología:
 - Transferencia de conocimiento en cuanto a las funciones de operación.
 - Verificación de los procesos aplicados.
 - Entrega y revisión de la documentación.
 - Visitas de campo, según corresponda de acuerdo con las actividades que se deben ejecutar.

- o Aplicación de los procesos y conocimientos indicados en el periodo de empalme

NOTA: Al finalizar el periodo de empalme se suscribirá un acta en la que conste que se desarrolló de manera efectiva el proceso de empalme para poder realizar el cierre del contrato.

ANS

Para cada uno de los servicios acordados, se establecerán los ANS que ETB y el cliente soliciten. Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) estarán basados en mediciones a nivel de calidad de servicio. En este contexto los parámetros de medición estarán enfocados en obtener datos que permitan verificar que un servicio se encuentra operando con base en los acuerdos contractuales a nivel de producto, bien o servicio, garantizando que todo se encuentra operando adecuadamente.

La forma exacta como serán realizadas las mediciones de los ANS para cada uno de los servicios, la información general y detallada que deberán contener los reportes donde se muestren los resultados de dichas mediciones y la periodicidad con la que se deben entregar los diferentes reportes, serán parámetros a definir y establecer para cada ANS con base en la información específica de la implementación a realizar por el OFERENTE para cada uno de los servicios, siendo aprobados por ETB o por el cliente.

✓ REVISIÓN Y VERIFICACIÓN

- La verificación de las mediciones de los ANS y de la prestación de los servicios podrá hacerla el cliente o la organización que ETB delegue.
- Los ANS podrán ser revisados cada 3 meses y ajustados de común acuerdo entre el ETB y el OFERENTE, buscando el mejoramiento continuo de la operación.
- El valor de los descuentos nunca podrá ser superior al valor del servicio prestado.
- El OFERENTE debe garantizar la continuidad en la prestación del servicio, incluso si se llega a presentar algún descuento sobre el valor del servicio.

PENALIZACIONES

En caso de que se presente de manera persistente durante un periodo continuo de 3 meses la desmejora de un mismo ANS por debajo del primer nivel de la escala; sin justificación técnica que dé lugar a una exclusión; se entenderá como un incumplimiento contractual y dará lugar a las actuaciones por parte del cliente de acuerdo con las penalizaciones definidas en el contrato. Toda penalización deberá tener una acción correctiva que permita el restablecimiento del nivel del servicio.

DINÁMICA PARA EL CAMBIO DE LOS ANS

Si los ANS establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por el cliente, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre el cliente, el OFERENTE y ETB. Para ello, los ANS y su forma de medición, podrán ser revisados cada tres (3) meses o cuando las necesidades del servicio así lo requieran, siguiendo los siguientes pasos:

1. Revisión y propuesta de los cambios por parte del cliente o interventoría y el OFERENTE, junto con ETB.
2. Revisión y aprobación de los cambios por parte del cliente o interventoría y el OFERENTE junto con ETB, y se harán efectivos según la propuesta presentada.

Si existe algún cambio se debe validar nuevamente y pasar de nuevo por el cliente o interventoría y el OFERENTE; una vez sea aprobado el cambio será legalizado mediante acta y se definirá a partir de que fecha es medible.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE

El OFERENTE debe velar por el cumplimiento de las obligaciones con el objetivo de cuidar la satisfacción del cliente y sus usuarios finales, así mismo velará por el aseguramiento de la calidad en los diferentes procesos establecidos.

El OFERENTE revisará y atenderá oportunamente las peticiones, quejas y reclamos acerca del servicio prestado. Así mismo, contará con un correo electrónico bajo el dominio que se defina con el cliente, al que los usuarios del cliente de ETB remitirán las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el servicio.

El OFERENTE debe garantizar el aseguramiento de la calidad en los diferentes procesos establecidos para la Mesa de Servicios, así como a los estándares de gestión de calidad establecidos y acordados por el cliente para la prestación del servicio y que puedan estar contenidos en los ANS.

Para tal efecto, ETB requiere que el OFERENTE realice auditorías aleatorias de forma mensual, mínimo al 3% de las solicitudes registradas por los usuarios del cliente, a través de los diferentes medios establecidos para tal fin. De esta forma se permitirá controlar el servicio prestado a los diferentes usuarios, identificar fallas en los procesos y falencias en la información y/o conocimiento que puedan transmitir los agentes que brindan soporte de primer nivel.

Aunado a lo anterior, el OFERENTE debe entregar el reporte mensual de errores encontrados con sus respectivos indicadores, planes de mejora y retroalimentación realizada al personal.

No obstante, para seguimiento constante a los diferentes procesos establecidos y con el objetivo de cuidar los estándares de calidad y la satisfacción del usuario final del cliente, ETB requiere que el OFERENTE realice las siguientes actividades:

- Establecer protocolos de atención de los servicios prestados hacia los usuarios del cliente de ETB.
- El OFERENTE debe garantizar que todo su personal conozca el cliente de ETB y los diferentes actores y/o proveedores que intervienen en el contrato.
- Realizar inducción al personal nuevo con el fin de que conozca los procesos de la Mesa de Servicios a nivel general (RRHH, ITIL, PQRSF, procesos de la Mesa de Servicios, formatos a utilizar, etc.), así mismo se debe realizar capacitación (o reinducción) a todo el personal cada semestre.
- Generar indicadores e instructivos de calidad, necesarios para la ejecución del proyecto.
- Estandarización de formatos y demás documentos a ser utilizados durante la ejecución del contrato.

El OFERENTE indagará con los distintos actores del incidente, requerimiento o problema del que se trate, y gestionará al interior de la Mesa de Servicios la solución del correspondiente caso. De igual manera, gestionará la reactivación del caso cuando el mismo esté cerrado y no haya sido resuelto estando dentro del alcance de la Mesa de Servicios o de la gestión de garantías de los proveedores y fabricantes. En todos los casos, cuando sea procedente se escalará a la instancia de la Mesa de Servicios o del cliente mismo y se realizará seguimiento a los casos que sean reportados.

Los diferentes líderes o responsables que brindan la solución final a los casos reportados como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, deben emitir una respuesta al responsable de calidad y servicio al cliente y a los diferentes interesados (stakeholders), la cual debe ser enviada dentro de un plazo pactado para cada cliente en particular comenzando en su fecha de reporte, para garantizar el cumplimiento de los ANS establecidos.

Se debe dar respuesta a los usuarios indicándoles la gestión realizada por la mesa de ayuda para la atención del caso, garantizando que ha sido la correcta.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones deben ser solucionadas y contestadas a los usuarios del cliente, cumpliendo con los ANS estipulados para este servicio y dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad legal vigente en el territorio colombiano, tal y como lo estipula la Ley 1755 del 2015 y la Ley 1480 de 2011 y todas aquellas que en adelante las modifiquen.

El OFERENTE debe garantizar la disposición de los recursos necesarios; sin costo para ETB o el Cliente; cuando el volumen de peticiones, quejas y reclamos comprometa el cumplimiento de los ANS establecidos para esta gestión.

El responsable de calidad y servicio al cliente rendirá informe mensual de su gestión (supervisión o interventoría). Este informe formará parte del informe de gestión mensual que el OFERENTE debe entregar al cliente (supervisión o interventoría).

El responsable de calidad y servicio al cliente podrá estar ubicado en una locación externa a la Mesa de Servicios, establecida por el cliente.

MEJORA CONTINUA

El OFERENTE debe adoptar dentro de su modelo de servicio la gestión de la mejora continua sobre los servicios que hacen parte del alcance de este proceso. El objetivo de la Mejora Continua a nivel operativo es gestionar las oportunidades de mejoramiento de los servicios y los procesos mediante el continuo monitoreo y medición de todas las actividades en la prestación de servicios de T.I., con el propósito de ofrecer el valor esperado el por cliente y el cumplimiento de los niveles de servicio acordados mediante la incorporación de tecnologías de la 4ta revolución industrial (4RI), como:

- ✓ Herramientas analíticas.
- ✓ RPA (Automatización Robótica de Procesos).
- ✓ Bots (p.e. chatbots).
- ✓ Impresión 3D.
- ✓ RA/RV (Realidad Aumentada / Realidad Virtual).

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



- ✓ IoT (Internet de la Cosas).

El OFERENTE debe establecer mecanismos de negocio periódicos para analizar, construir y llevar a cabo un plan de acción de mejoramiento continuo, basado en tecnologías 4RI que permitan automatizar procesos existentes para entregar a los usuarios finales de la Mesa de Servicios mejores experiencias en beneficio de la productividad de los procesos del cliente.

El OFERENTE deberá presentar un informe semestral en el que describa su estrategia para abordar y materializar un proceso de mejora continua, aplicado al servicio prestado como cumplimiento al objeto del contrato con ETB. El informe debe contener como mínimo y sin limitarse:

- ✓ Análisis de los procesos susceptibles de mejoras y/o automatización de estos
- ✓ Planes de acción para minimizar los tiempos de respuesta por parte de la Mesa de Servicio
- ✓ Planes de acción para mejorar la eficiencia y la productividad de la Mesa de Servicio
- ✓ Planes de acción para optimizar los recursos disponibles de los que dispone el Cliente y que hacen parte de la gestión de la Mesa de Servicio.
- ✓ Planes de acción para reducir los errores o fallas a su mínima expresión, de tal manera que se le pueda ofrecer al Cliente de ETB una optimización al uso de los recursos de los que dispone en su infraestructura tecnológica y que hacen parte de la gestión del OFERENTE.

El OFERENTE debe asegurar que durante la estructuración del plan de mejora continua se implementen las mejores prácticas y metodologías existentes para procesos de este tipo, ejemplo: método PHVA.

3.6.10. SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN

El oferente deberá estar en la capacidad de prestar los servicios profesionales para la instalación, configuración, pruebas, puesta en producción y estabilización de la infraestructura y/o servicios, así como la migración de servicios en los casos requeridos por ETB, respecto los componentes que posean los clientes en sus premisas o en nube, considerando todos los procedimientos y actividades que se requieran para el cumplimiento y entrega a satisfacción al cliente ETB y al supervisor de contrato que ETB designe.

Las actividades deben estar enmarcadas en las siguientes etapas, propuestas:

- a. Planeación, diseño, suministro, licenciamiento
- b. Pre-alistamiento de configuración y migración (en los casos que se requiera realizar migración, esto dependerá del proyecto y cliente)
- c. Instalación, configuración, migración y puesta en marcha.
- d. Estabilización, transferencia y entrega de los servicios operativos al equipo que ETB designe.

La implementación deberá contar con las siguientes fases de ejecución:

- a. Inicio: Se realizará el acompañamiento al equipo de proyectos de ETB para la presentación del proyecto a cliente ETB en la reunión de Kickoff. Se presentará al equipo de proyectos que acompañará la ejecución del proyecto y se presentará la matriz de comunicación del equipo del oferente.
- b. Planificación: durante esta fase se espera que el oferente realice las actividades de definición de cronogramas finales y plan de trabajo para la ejecución del proyecto. Para lo cual se requerirá que dentro de la fase de levantamiento de información se cuenten con las herramientas y artefactos suficientes para determinar el alcance de los servicios profesionales a ejecutar para los casos de despliegue por nuevo servicio o migración de servicio actual.
- c. Ejecución y seguimiento: Dentro del alcance esperado por ETB de su oferente para esta fase, es el aprovisionamiento de los productos y/o servicios suministrados. Como parte de esta fase se deberá contemplar el alistamiento de hardware y software para la entrega de los productos; así como, el despliegue para productos nuevos o las migraciones de los productos que tengan habilitados los clientes. Estas migraciones deben ser planificadas y acordadas con ETB y su cliente final. En lo posible la migración no deberá generar afectación de servicio, logrando que la operación de los servicios del cliente ETB siga sin afectar. Una vez migrada y puesta en producción el producto y/o servicio, el oferente deberá realizar la entrega al equipo de aprovisionamiento y/o gestión que designe ETB y deberá hacer acompañamiento de estabilización, como parte de la fase de entrega.

Las actividades básicas dentro de la fase de ejecución se detallan a continuación:

- o Ejecutar el alcance del proyecto
 - o Gestionar el trabajo del equipo
 - o Recomendar cambios y acciones correctivas.
 - o Gestionar la comunicación del proyecto con las partes interesadas.
 - o Realizar ejercicios de formación de equipos
 - o Celebra los hitos del proyecto y motiva a los miembros del equipo
 - o Realiza reuniones de revisión de estado para asegurarte de que todo esté según lo programado
 - o Documentar todos los cambios en el plan del proyecto
- d. Entrega: para la correcta ejecución de esta fase el oferente deberá suministrar al equipo designado por ETB, la documentación técnica necesaria para una correcta operación de servicio. Dentro de los documentos esperados están:
- o Documento de diseño técnico
 - o Configuraciones de equipos y/o servicios
 - o Topologías de red para los casos de seguridad y networking
 - o Inventario de equipos y/o servicios implementados
 - o Bus de servicios para los casos de nube pública
 - o Usuarios y contraseñas de acceso a equipos, plataformas, portales y demás que se requieran.
 - o Recomendaciones de mejores prácticas de acuerdo con fabricante
 - o Matriz de escalamiento de fallas a fabricante

3.7. SERVICIOS DE OPERACIÓN, GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO

La prestación del servicio integral de administración, operación, soporte y mantenimiento de los servicios y/o productos ofertados, EL OFERENTE deberá realizar la gerencia del proyecto con metodología PMP para la implementación y la prestación de los servicios de TI con base en el marco de referencia de ITIL para la operación, gestión y aseguramiento del servicio. Esta gestión debe ser liderada por el gerente de servicio o responsable que disponga el OFERENTE garantizando que tanto las actividades de planeación, operación, seguimiento, mejoramiento continuo y documentación adelantadas por el equipo de trabajo del proyecto se realicen con criterios de eficiencia y eficacia.

En el marco del contrato se contempla, entre otras, la responsabilidad de canalizar todos los incidentes y requerimientos de soporte técnico de los clientes ETB y garantizar los recursos y procedimientos de atención y seguimiento necesarios para brindar la solución definitiva de la totalidad de tales solicitudes; estableciendo un único centro de contacto (comunicación telefónica, correo electrónico y vía internet) para la atención de las necesidades de los clientes ETB en cuanto a la recepción, registro, análisis, solución, escalamiento, seguimiento y cierre de todas las solicitudes en el software de gestión de servicios provisto por EL OFERENTE.

El oferente deberá adelantar la gestión de incidentes y requerimientos, el cual permite:

- Registrar, atender, gestionar y escalar las solicitudes reportadas.

- Medir, auditar y generar todos los reportes estadísticos relacionados con la naturaleza de los servicios ofrecidos y solicitados
- Parametrizar los indicadores de cumplimiento de los niveles de servicio requeridos.

EL OFERENTE debe contar con expertos en temas de fortalecimiento de infraestructura tecnológica y con el equipo de especialistas proponer iniciativas y/o acompañar y apoyar aquellas que durante el desarrollo del contrato se emprendan, de tal forma que contribuya ampliamente a que la infraestructura tecnológica sea adecuada para obtener información consistente y confiable y le permita a la entidad realizar una buena gestión y seguimiento de los proyectos que realiza para cumplir su misión y tomar decisiones apropiadas de una manera efectiva.

EL OFERENTE como parte de sus servicios de administración y gestión de plataformas e infraestructura, deberá cumplir como mínimo con las actividades listadas a continuación.

- Administración y soporte de la infraestructura administrada.
- Instalación y configuración de los sistemas operativos /IOS para la infraestructura administrada.
- Definir, revisar y mantener las políticas de back up y restore de los servicios y/o productos gestionados.
- Gestión de usuarios, administración y mantenimiento de los usuarios definidos en el sistema (altas, bajas, control de permisos y accesos).
- Gestión de incidencias de los sistemas.
- Investigación, diagnóstico y solución de problemas de la infraestructura administrada.
- Aplicación y actualización de “fixes” sobre el software de la infraestructura administrada.
- Monitoreo y revisión de LOGS de forma proactiva sobre la infraestructura administrada.
- Configuración y monitoreo del entorno de red para los servicios de networking, seguridad o nube pública a administrar.
- Recopilación y análisis de estadísticas para mejorar el rendimiento del sistema.
- Definición y mantenimiento de la configuración de alarmas definidas en las herramientas de gestión y monitoreo que disponga ETB para la infraestructura administrada.
- Entonación y afinamiento (Tunning) de la infraestructura administrada.
- Realización de tareas de “Hardening” para los sistemas operativos de los servicios de nube administrados.
- Realización de actividades necesarias sobre la infraestructura para cumplir con las políticas de seguridad de la información establecidas por ETB.
- Elaborar y actualizar cronogramas de mantenimiento que permitan mantener la infraestructura física en condiciones adecuadas y los componentes de software actualizados y protegidos.
- Escalar a los fabricantes de hardware y software los caso que se requieran para mantener actualizada y funcionando la infraestructura administrada.

- Hacer seguimiento de los casos escalados a los fabricantes de hardware y software y mantenerlos actualizados en las herramientas que ETB ha dispuesto para ello.
- Identificar los riesgos sobre la infraestructura administrada, definir y ejecutar los respectivos planes de mitigación.
- Realizar las configuraciones necesarias para el monitoreo y gestión de los diferentes componentes de la infraestructura administrada.
- Proponer, recomendar e implementar políticas de gestión sobre la infraestructura administrada.
- Participar en la ejecución de ventanas programadas con los clientes

3.7.1. FINALIZACIÓN

□ **Empalme de implementación**

Al cierre de la implementación del contrato, el proveedor deberá hacer entrega de la documentación, en formato genérico, correspondiente a transferencia de conocimiento en cuanto a:

- Funciones de configuración y operación.
- Metodología de aplicación de los procesos y conocimientos ejecutados durante el periodo de implementación.
- Documentación e información adicional asociada a la fase de implementación solicitada por el supervisor de contrato de ETB.

ETB verificará la información suministrada y verificará igualmente la correcta aplicación de los procesos documentados; así mismo, solicitará visitas de campo (si aplica) de acuerdo con las actividades allí descritas.

□ **Empalme en Operación**

Durante la operación del contrato, el proveedor deberá hacer la actualización a la documentación de transferencia de conocimiento, si ha existido algún cambio, frente a la documentación entregada en la fase de implementación incluyendo la documentación e información adicional asociada a la fase de operación solicitada por el supervisor de contrato de ETB.

□ **Empalme de salida**

El oferente deberá contemplar y realizar el empalme previo a la finalización del contrato, entendido como la entrega final de las actividades ejecutadas y transferencia de conocimiento al personal que sea designado por ETB.

De acuerdo con lo anterior, el proveedor con quien llegue a suscribirse el contrato producto de esta oferta; sin costo adicional para ETB, deberá garantizar el periodo de empalme final, bajo las siguientes consideraciones:

- Fecha de realización: Previo a la finalización del contrato.
- Duración: 15 días
- Tipo de empalme: Presencial.
- Metodología:
 - o Funciones de configuración y operación.
 - o Entrega y revisión de la documentación en formato genérico.

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



- o Metodología de aplicación de los procesos y conocimientos ejecutados durante el periodo de implementación.
- o Documentación e información adicional asociada a la fase de implementación solicitada por el supervisor de contrato de ETB.

NOTA: Al finalizar el periodo de empalme de salida, se suscribirá un acta en la que conste que se desarrolló de manera efectiva dicho proceso y esta acta será insumo para el pago de la última factura del contrato.

3.8. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ÍTEMS

ETB revisará que los nuevos ítems se enmarquen en el objeto del contrato y, particularmente en cada línea de negocio, solicitará oferta a todos los Aliados habilitados, la cual debe ser presentada en la herramienta dispuesta por ETB y dentro de la hora señalada y con precios soportados y razonables de acuerdo con el mercado. Posteriormente, los nuevos ítems serán incluidos al Acuerdo Marco mediante acuerdo suscrito por Las Partes.

FIN CAPITULO
FIN DOCUMENTO

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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