

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° 7200002610

GRUPO XIII - EDTECH

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 tecnológicos 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 XIII - EDTECH**

Este grupo está conformado por los siguientes subgrupos respecto de los cuales el Oferente puede presentar oferta individual por cada subgrupo según sus capacidades.

12.1 PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE personalizable en la modalidad SaaS (Software as a Service)

12.2. CONTENIDO EDUCATIVO

12.3. MICRO CREDENCIALES E INSIGNIAS DIGITALES

12.4. DESARROLLO DE CONTENIDOS SEGÚN REQUERIMIENTOS

12.5. DESARROLLO DE INTERFAZ LMS SEGÚN REQUERIMIENTOS

12.6. SERVICIO PEDAGÓGICO ACADÉMICO PARA LA PERMANENCIA Y RETENCIÓN DEL ESTUDIANTE

12.7. SERVICIO PEDAGÓGICO EN CAMPO A ESTUDIANTES

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

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.

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+SR1931219991+wvtb@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: 2 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 9 de enero de 2026 de 2 pm a 3 pm, 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, de forma independiente por cada grupo; igualmente, la adjudicación para el grupo XII, será de forma independiente por cada subgrupo.

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

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



asegurado de \$200.000.000, vigente desde la fecha de suscripción del acuerdo marco, durante el plazo de ejecución y hasta la terminación.

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.

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



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

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 aviso al 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

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

atraso o retardo en el 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.

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 XIII EdTech 1. SUBGRUPO PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE

Anexo Financiero N° 1: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Incluido IVA Subgrupo Plataforma De Administración de Contenido y Aprendizaje

Grupo XIII EdTech 2. SUBGRUPO CONTENIDO EDUCATIVO

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



Anexo Financiero N° 1: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Incluido IVA Subgrupo Contenido Educativo

Grupo XIII EdTech 3. SUBGRUPO MICRO CREDENCIALES E INSIGNIAS DIGITALES

Anexo Financiero N° 1: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Incluido IVA Subgrupo Micro Credenciales e Insignias Digitales

Grupo XIII EdTech 4. SUBGRUPO DESARROLLO DE CONTENIDOS

Anexo Financiero N° 1: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Incluido IVA Subgrupo Desarrolló De Contenidos Según Requerimientos

Grupo XIII EdTech 5. SUBGRUPO DESARROLLO DE INTERFAZ LMS

Anexo Financiero N° 1: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Incluido IVA Subgrupo Desarrolló Interfaz Lms

Grupo XIII EdTech 6. SUBGRUPO SERVICIO PEDAGÓGICO ACADÉMICO PARA LA PERMANENCIA Y RETENCIÓN DEL ESTUDIANTE

Anexo Financiero N° 1: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Incluido IVA Subgrupo Servicio Pedagógico Académico Para La Permanencia y Retención Del Estudiante

Grupo XIII EdTech 7. SUBGRUPO SERVICIO PEDAGÓGICO EN CAMPO A ESTUDIANTES

Anexo Financiero N° 1: Relación De Precios Unitarios De Los Servicios Incluido IVA Subgrupo Servicio Pedagógico en Campo A Estudiantes

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 subgrupo 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 SUBGRUPO dará lugar a la descalificación de su oferta.

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

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:

- i) 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

Grupo XIII EdTch

2.5.1 SUBGRUPO PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE

2.5.1.1 Servicio de Licenciamiento x usuario x año

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de licenciamiento por usuario por año, se pagará en pesos colombianos, sobre la cantidad de usuarios efectivamente solicitados, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura

comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

2.5.1.2 Servicio de Licenciamiento x usuario x mes

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de licenciamiento por usuario por mes, se pagará en pesos colombianos por mensualidades vencidas, sobre la cantidad de usuarios efectivamente solicitados en el mes, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo mensual a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

Los servicios se liquidarán 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. Entendiendo que cada mes corresponde a 30 días.

La facturación y pago de los servicios relacionados en los numerales 2.5.1.1 y 2.5.1.2 se realizará de la siguiente manera conforme al hito de pago relacionado en cada uno de ellos:

- c) El contratista realizará la facturación de los servicios una vez sean aprobados a satisfacción por parte del Cliente.
- d) 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:

- h. 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.

2.5.2 SUBGRUPO CONTENIDO EDUCATIVO

2.5.2.1 Servicio de Licenciamiento x usuario x año

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de licenciamiento por usuario por año, se pagará en pesos colombianos, sobre la cantidad de usuarios efectivamente solicitados, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

2.5.2.2 Servicio de Licenciamiento x usuario x mes

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios de licenciamiento por usuario por mes, se pagará en pesos colombianos por mensualidades vencidas, sobre la cantidad de usuarios efectivamente solicitados en el mes, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo mensual a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

Los servicios se liquidarán 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. Entendiendo que cada mes corresponde a 30 días.

La facturación y pago de los servicios relacionados en los numerales 2.5.2.1 y 2.5.2.2 se realizará de la siguiente manera conforme al hito de pago relacionado en cada uno de ellos:

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

- 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.

2.5.3 SUBGRUPO MICRO CREDENCIALES E INSIGNIAS DIGITALES

2.5.3.1 Certificación de Contenidos

El cien por ciento (100%) del precio de la certificación, se pagará en pesos colombianos, sobre la cantidad de certificaciones efectivamente solicitadas, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



cada certificación, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

La facturación y pago de los servicios relacionados en los numerales 2.5.3.1 se realizará de la siguiente manera conforme al hito de pago relacionado en cada uno de ellos:

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

- 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.

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

2.5.4 SUBGRUPO DESARROLLO DE CONTENIDOS

2.5.4.1 Servicio integral a todo costo Mensual

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios, se pagará en pesos colombianos por mensualidades fijas vencidas, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo mensual a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

Los servicios se liquidarán 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. Entendiendo que cada mes corresponde a 30 días.

2.5.4.2 Servicio integral a todo costo por curso

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios por curso, se pagará en pesos colombianos, sobre la cantidad de cursos solicitados, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo de los servicios a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

La facturación y pago de los servicios relacionados en los numerales 2.5.4.1 y 2.5.4.2 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:

- xvi. 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.

2.5.5 SUBGRUPO DESARROLLÓ INTERFAZ LM

2.5.5.1 Servicio integral a todo costo

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios, se pagará en pesos colombianos, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

La facturación y pago de los servicios relacionados en los numerales 2.5.5.1 se realizará de la siguiente manera conforme al hito de pago relacionado en cada uno de ellos:

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

- 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.

2.5.6 SUBGRUPO SERVICIO PEDAGÓGICO ACADÉMICO PARA LA PERMANENCIA Y RETENCIÓN DEL ESTUDIANTE

2.5.6.1 Servicio integral a todo costo

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios, se pagará en pesos colombianos, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

La facturación y pago de los servicios relacionados en los numerales 2.5.6.1 se realizará de la siguiente manera conforme al hito de pago relacionado en cada uno de ellos:

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

- b) 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.**

2.5.7 SUBGRUPO SERVICIO PEDAGÓGICO EN CAMPO A ESTUDIANTES

2.5.7.1 Servicio Por Hora

El cien por ciento (100%) del precio de los servicios por hora, se pagará mediante cortes mensuales vencidos sobre la cantidad horas solicitados y efectivamente prestados en el respectivo mes, a los noventa (90) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el portal de recepción de facturas de Cuentas por pagar de ETB, acompañada del Acta de recibo mensual a satisfacción de los servicios, la cual debe presentarse debidamente suscrita por el supervisor del contrato en ETB y el contratista.

La facturación y pago de los servicios relacionados en los numerales 2.5.7.1 se realizará de la siguiente manera conforme al hito de pago relacionado en cada uno de ellos:

1. El contratista realizará la facturación de los servicios una vez sean aprobados a satisfacción por parte del Cliente.
2. 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:

1. 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 para cada grupo de la siguiente forma:

SUBGRUPO PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE	140 SMMLV
SUBGRUPO CONTENIDO EDUCATIVO	176 SMMLV
SUBGRUPO MICRO CREDENCIALES E INSIGNIAS DIGITALES	350 SMMLV
SUBGRUPO DESARROLLO DE CONTENIDOS SEGÚN REQUERIMIENTOS	840 SMMLV
SUBGRUPO DESARROLLO DE INTERFAZ LMS SEGÚN REQUERIMIENTOS	1.054 SMMLV
SUBGRUPO SERVICIO PEDAGÓGICO ACADÉMICO PARA LA PERMANENCIA Y RETENCIÓN DEL ESTUDIANTE	562 SMMLV
SUBGRUPO SERVICIO PEDAGÓGICO EN CAMPO A ESTUDIANTES	492 SMMLV

Por favor tenga en cuenta que, si se presenta para 2 o más SUBGRUPOS sus ventas reportadas para la última vigencia, no podrán ser inferiores a la sumatoria de los SUBGRUPOS a los que se presenten.

El supervisor del contrato deberá solicitar antes de finalizar el mes de abril de cada vigencia en la Dirección de Abastecimiento o quien haga sus veces la respectiva actualización para lo cual DAB remitirá el estado de pérdidas y ganancias firmado por contador y revisor fiscal al equipo de estudios económicos para que realice el cálculo respectivo.

- ❖ 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:
- 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:

Consortio 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 2º 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 artículo 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 aplicara 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 cuales serán estas labores y el valor correspondiente. Es de anotar que el valor de las actividades desarrolladas por la sucursal no será girado al exterior y debe ser facturado directamente por la sucursal, para lo cual se observarán las condiciones determinadas para la forma de pago para proveedor nacional.

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

2.10.9 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.

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

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:

- vii. 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.

- viii. 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.
- ix. 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:

- 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 (;).
- En otro archivo .ZIP al interior del indicado en el literal (i)
 - j) La representación gráfica de la factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico (Archivo PDF)
 - k) El Acta de pagos formalizada por las partes.
 - l) Otros documentos que apliquen de acuerdo con los términos acordados por las partes en el presente contrato y sus anexos y/o documentos complementarios.

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



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

- xvii. 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.
- xviii. 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.
- xix. La inclusión del Acta de pagos (Archivo PDF) formalizada y su coincidencia exacta con los dos ítems anteriores.
- xx. 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.

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

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 sobre el siguiente grupo:

- **Grupo XIII: EDTECH**

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 XIII: EDTECH

La educación en Colombia atraviesa una transformación profunda, impulsada por la aceleración tecnológica y los cambios en las dinámicas del mercado laboral. En este contexto, ETB reconoce una oportunidad estratégica para consolidarse como un actor relevante en la evolución del sistema educativo, liderando desde su vertical EdTech el desarrollo de soluciones que cierren brechas de aprendizaje y potencien habilidades clave para el siglo XXI.

Para lograr este propósito, ETB está enfocada en diseñar e implementar soluciones tecnológicas educativas que respondan a las necesidades reales del país: ampliar el acceso, mejorar la calidad del aprendizaje y fortalecer las capacidades tanto de

estudiantes como de docentes. Estas soluciones buscan impactar positivamente la formación de niños, jóvenes y profesionales, al tiempo que transforman las metodologías pedagógicas y habilitan nuevas formas de enseñar y aprender.

Sin embargo, este propósito sólo será posible mediante la construcción de un ecosistema robusto y dinámico, que permita integrar capacidades complementarias y acelerar la creación de valor. Este ecosistema estará conformado por empresas EdTech (desarrolladoras de contenido y plataformas), universidades, startups, industria tecnológica y aliados estratégicos que participen ya sea como co-creadores de contenido o como ejecutores de proyectos.

Para ETB, este ecosistema no es un componente accesorio, sino el motor que permitirá escalar soluciones educativas con impacto, pertinencia y sostenibilidad. Se trata de articular conocimiento, tecnología y territorio en una red colaborativa que genere valor compartido, y que posicione a ETB como líder en la transformación educativa del país.

Debido a la incursión de ETB en esta nueva línea de negocio, no existen actualmente contratos vigentes que puedan suplir esta necesidad.

Este proceso de contratación es la piedra angular de dicha transformación. Su objetivo es dotar a ETB de las capacidades para competir no en el precio del ancho de banda, sino en el valor de las soluciones integrales ofrecidas por ETB .

Un pilar de esta asociación es la generación de demanda conjunta. Buscamos socios que demuestren un compromiso proactivo con la expansión de la generación de oportunidades. No es una relación pasiva; es una colaboración comercial donde los activos de ETB nuestra experiencia probada, el posicionamiento de marca y el acceso estratégico a contratos interadministrativos sirvan como plataforma de lanzamiento.

Este grupo se subdivide en los siguientes subgrupos, respecto de los cuales el Interesado puede presentar oferta independiente por cada subgrupo, según lo considere.

3.6.1. PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE personalizable en la modalidad SaaS (Software as a Service), que permita administrar procesos de aprendizaje por medio de herramientas de seguimiento, analítica, soporte y gestión de contenidos cuando el proyectos lo requiera.

3.6.2. CONTENIDO EDUCATIVO con acceso a cursos y contenidos de terceros, tales como: Coursera, Linkedin Learning, Netzun, Platzi, learn light, academias de idiomas, entre otros, con certificaciones sobre cursos realizados y con la opción de entregar.

3.6.3. MICRO CREDENCIALES E INSIGNIAS DIGITALES apoyados en las diferentes tecnologías emergentes y que sean compatibles con LinkedIn y otros portales.

3.6.4. DESARROLLO DE CONTENIDOS SEGÚN REQUERIMIENTOS desde el componente educativo que se requiera, en la modalidad microlearning, cursos de corta duración y cursos de certificación por competencias.

3.6.5. DESARROLLO DE INTERFAZ LMS SEGÚN REQUERIMIENTOS con la instalación de plugins y componentes requeridos por los diferentes proyectos, servicios asociados al acompañamiento y soporte sobre las herramientas desde la etapa de diseño hasta la etapa de implementación.

3.6.6. SERVICIO PEDAGÓGICO ACADÉMICO PARA LA PERMANENCIA Y RETENCIÓN DEL ESTUDIANTE, donde se garantice la apropiación digital, con el apoyo de recurso humano docente especializado y herramientas de IA, brindando soporte académico al estudiante en los casos que el proyecto lo requiera por medio de los diferentes canales de comunicación incluyendo chat en línea e incluyendo herramientas de IA.

3.6.7. SERVICIO PEDAGÓGICO EN CAMPO A ESTUDIANTES, donde el oferente debe facilitar las herramientas necesarias desde el punto de vista académico, con el objetivo de cerrar el ciclo educativo con el estudiante y la adopción digital del aprendizaje.

Los desarrollos y servicios de educación desplegados deben ser **portables**, permitiendo el acceso desde cualquier dispositivo móvil, escritorio, web con sus respectivas políticas de seguridad.

3.7 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.

3.7.1. EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE POR SUBGRUPOS

3.7.1.1. PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE

EL OFERENTE debe acreditar experiencia en la prestación de servicio sobre plataformas de administración de contenidos, igual o superior a \$200.000.000 pesos (antes de IVA) de contratos suscritos dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta. Para sumar el valor de experiencia requerida se aceptan mínimo 1 y máximo 5 certificaciones

3.7.1.2. CONTENIDO EDUCATIVO

EL OFERENTE debe acreditar experiencia en la prestación del servicio de contenido educativo, igual o superior a \$250.000.000 pesos (antes de IVA) de contratos suscritos dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta. Para sumar el valor de experiencia requerida se aceptan mínimo 1 y máximo 5 certificaciones

3.7.1.3. MICRO CREDENCIALES E INSIGNIAS DIGITALES

EL OFERENTE debe acreditar experiencia en la emisión de micro credenciales e insignias digitales, igual o superior a \$200.000.000 pesos (antes de IVA), de contratos suscritos dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta. Para sumar el valor de experiencia requerida se aceptan mínimo 1 y máximo 5 certificaciones

3.7.1.4. DESARROLLO DE CONTENIDOS SEGÚN REQUERIMIENTOS

EL OFERENTE debe acreditar experiencia en el desarrollo de contenidos, igual o superior a \$200.000.000 pesos (antes de IVA), de contratos suscritos dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta. Para sumar el valor de experiencia requerida se aceptan mínimo 1 y máximo 5 certificaciones

3.7.1.5. DESARROLLO INTERFAZ LMS SEGÚN REQUERIMIENTOS

EL OFERENTE debe acreditar experiencia en el desarrollo e implementación de interfaz LMS según requerimientos, igual o superior a \$1.00.000.000 pesos (antes de IVA), de contratos suscritos dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta. Para sumar el valor de experiencia requerida se aceptan mínimo 1 y máximo 5 certificaciones

3.7.1.6. SERVICIO PEDAGÓGICO ACADÉMICO PARA LA PERMANENCIA Y RETENCIÓN DEL ESTUDIANTE

EL OFERENTE debe acreditar experiencia en el suministro de servicios pedagógicos académicos para la permanencia y retención de estudiantes, igual o superior a \$500.000.000 pesos (antes de IVA), de contratos suscritos dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta. Para sumar el valor de experiencia requerida se aceptan mínimo 1 y máximo 5 certificaciones

3.7.1.7. SERVICIO PEDAGÓGICO EN CAMPO A ESTUDIANTES

EL OFERENTE debe acreditar experiencia en el suministro de servicios pedagógicos en campo, igual o superior a \$600.000.000 pesos (antes de IVA), de contratos suscritos dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta. Para sumar el valor de experiencia requerida se aceptan mínimo 1 y máximo 5 certificaciones.

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.

3.8 REQUISITOS OBLIGATORIOS DE EJECUCIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL SERVICIOS TRANSVERSALES A TODAS LAS LÍNEAS

3.8.1. ASPECTOS GENERALES

El oferente debe contar con un equipo de profesionales especializados en cada uno de los servicios ofertados. Este equipo se encargará de realizar el diseño, implementación, operación, gestión, administración y la finalización de los servicios ofertados, estando disponible para ETB en cada una de las fases mencionadas anteriormente.

El personal será responsabilidad del Oferente, por tanto, deberá proveer los elementos tecnológicos, comunicativos, de IA y de seguridad

3.8.2. SOPORTE PREVENTA DE LOS SERVICIOS O SOLUCIONES QUE FORMAN PARTE DEL ACUERDO MARCO

El oferente especializado en servicios EdTech 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 oferente incremente la posibilidad de que la oferta resulte técnicamente viable y competitiva, lo que hace que posicione al oferente como un aliado estratégico y no como un proveedor. Sin perjuicio de las actividades que adicionalmente puede desarrollar el oferente, 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.

- El ALIADO deberá transferir el conocimiento al equipo ETB para el diseño, arquitectura y manejo de herramientas preventa que apoyen el desarrollo de las ofertas en conjunto y el desarrollo del conocimiento del 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 del 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.
- El oferente deberá apalancar las iniciativas comerciales de ETB para la generación de demanda y cierre de negocios a través de la participación de los eventos que se mapeen en conjunto y de los fondos de mercadeo provistos por los fabricantes para dicho fin.
- El oferente deberá proveer al equipo ETB laboratorios técnicos, salas para workshops y equipos DEMO con los cuales el equipo de ETB designado pueda hacer pruebas de concepto para los clientes ETB y afinar las características de los productos que se ofertan con cada uno de los fabricantes habilitados.
- El oferente deberá proveer salas de reuniones en sus instalaciones, o locaciones adecuadas para realizar actividades comerciales con clientes ETB, en los cuales ETB pueda desarrollar una agenda conjunta con el oferente y el o los fabricantes habilitados.
- El oferente deberá destinar el equipo necesario para que acompañe los requerimientos técnicos asociados al alcance de este contrato.

3.8.3. 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.

3.9 DESCRIPCIÓN DE SUBGRUPOS EDTECH

3.9.1. PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE

Alcance:

Algunos proyectos requieren plataformas especializadas que permitan administrar contenido, usuarios, accesos y procesos de aprendizaje. Esta plataforma se requiere que sea flexible, dinámica y personalizable donde en algunos casos marca blanca de acuerdo con la necesidad.

Dentro de los procesos de gestión esta herramienta debe permitir gestionar, distribuir y medir el aprendizaje de los usuarios en tiempo real, garantizando accesibilidad, personalización en la entrega de contenido y de alto impacto en el desarrollo de competencias con la capacidad de entregar el contenido educativo a través de canales como: Web, Correo electrónico y WhatsApp, logrando un aprendizaje en el flujo natural del trabajo, así como el cargue y gestión de contenidos, administración de usuarios y acceso a contenidos educativos incluidos y de terceros.

Elementos mínimos de la gestión del servicio:

- a. Automatización. La plataforma deberá incorporar un motor de procesos para automatizar tareas operativas y académicas (inscripción de usuarios, progresión de habilidades, asignación de elementos de gamificación, construcción de currículos e inducción). Podrá emplear algoritmos de IA (se entiende que costos adicionales pueden aplicar). para optimizar flujos administrativos, siempre bajo políticas de privacidad y sin afectar la trazabilidad de los procesos.
- b. Integraciones. La solución deberá ofrecer arquitectura de nivel empresarial con APIs documentadas, conectores (p. ej. Zapier), cumplimiento de estándares educativos LTI/Advantage, H5P, SCORM 2004/1.2 (y xAPI cuando aplique) y conectividad bidireccional con sistemas de Aprendizaje & Desarrollo, RR. HH. y plataformas académicas existentes (se entiende que puede requerir desarrollo y costos adicionales pueden aplicar). El SSO (SAML 2.0/OAUTH) y el provisionamiento (p. ej., SCIM) deberán estar soportados cuando ETB lo requiera por orden de servicio (OS).
- c. Informes y análisis. La plataforma deberá proveer tableros de inteligencia de

negocios con métricas sobre inventario de habilidades, engagement y efectividad de programas (finalización, progreso, actividad). Deberá permitir exportación y consumo por API. Podrá incluir estimaciones de ROI del aprendizaje mediante análisis de competencias y desempeño, con métricas en tiempo real y capacidades predictivas cuando aplique.

- d. Experiencia de usuario (UX/UI). La interfaz deberá ser responsiva y accesible, con calendarios y categorización visual de eventos (curso, grupo, organizacional, personal), navegación intuitiva y personalización de marca. Deberá ofrecer experiencias móviles (apps nativas y/o PWA) optimizadas para distintos dispositivos y tamaños de pantalla.
- e. LMS de marca blanca. La plataforma deberá permitir white-label integral (identidad visual, dominios/portales por unidad organizacional, branding avanzado y ajustes de interfaz). Estas capacidades estarán incluidas en el canon contratado, salvo desarrollos o personalizaciones avanzadas que, de requerirse, se contratarán por OS.
- f. Comercio electrónico nativo. La solución debe contar con funciones nativas de e-commerce para procesar transacciones, gestionar datos de venta, automatizar inscripciones y dar seguimiento al progreso. Cuando ETB lo solicite, podrá integrarse con pasarelas o herramientas de terceros; su uso será opcional y sujeto a posibles costos adicionales por desarrollo y/o costos de servicios de terceros, por ejemplo el costo de las pasarelas de pago.
- g. Centro de control y administración. La plataforma deberá proveer un centro de control con administración granular de usuarios, RBAC (roles/permisos), gestión centralizada de contenidos, configuraciones adaptables a estructuras organizacionales complejas y herramientas de supervisión para el control operativo y la auditoría.
- h. Soporte, seguridad y privacidad. La solución deberá operar bajo un marco de seguridad empresarial, con cifrado de datos en tránsito, autenticación robusta (p. ej., 2FA), registros de auditoría y pruebas de seguridad periódicas. El tratamiento de datos se alinearán con la Ley 1581 de 2012 y normas relacionadas (Habeas Data) y con buenas prácticas ISO/IEC 27001. El proveedor utilizará servicios de IA de calidad (se entiende que costos adicionales pueden aplicar) y no destinará los datos de ETB a entrenamiento de modelos salvo autorización expresa y documentada. Los detalles de soporte y niveles de servicio (ANS/SLAs) se precisarán en el anexo operativo y/o en la OS correspondiente.
 - o Elementos mínimos de la gestión del servicio:

El proveedor deberá ofrecer un servicio que incluya los siguientes componentes:

 - Hardware/Software de última generación.
 - Licenciamiento: Incluir todas las licencias necesarias para las funcionalidades requeridas.
 - Soporte y Mantenimiento: Soporte técnico 24/7, parches de seguridad y actualizaciones de firmware.
 - Monitoreo y Gestión: Herramientas de monitoreo centralizado y gestión remota para la administración del servicio.
 - o Alcances Técnicos
 - Alta Disponibilidad (HA): De acuerdo con el requerimiento de ETB o su cliente.
 - o Funcionamiento y Configuraciones

- Políticas de Seguridad: El proveedor deberá colaborar en la creación e implementación de políticas de seguridad basadas en las necesidades del cliente.
 - Administración Centralizada: Se deben utilizar herramientas que permitan la administración centralizada de la plataforma y las políticas de seguridad.
 - Reportes y Auditoría: El servicio debe permitir generar reportes periódicos y en línea sobre la actividad desarrollada en la plataforma.
- i. Infraestructura en la nube. La solución deberá operar en nube pública de nivel empresarial con arquitectura Multi-AZ para alta disponibilidad y redundancia, VPC dedicada, subredes públicas/privadas, balanceadores (ALB/NLB) y grupos de seguridad. La residencia de datos y la región se definirán por OS, atendiendo requisitos regulatorios.
 - j. Cómputo, datos y almacenamiento. La plataforma deberá usar máquinas virtuales, auto-escalamiento, HA o contenedores y orquestación Kubernetes (EKS o equivalente) con autoescalado horizontal/vertical y separación de cargas (frontend, backend, jobs, workers) según aplique por cada proyecto. Base de datos MySQL/Autora en Multi-AZ con réplicas de lectura y Point-in-Time Recovery; almacenamiento de objetos (S3 o equivalente) con cifrado, versionado y políticas de ciclo de vida; Redis administrado para caché; EBS/EFS según necesidad.
 - k. CDN y entrega de contenido. La solución deberá integrar CDN global para estáticos y multimedia (incluido streaming adaptativo HLS/DASH cuando aplique), con compresión (Gzip/Brotli), optimización de imágenes y URLs firmadas para descargas protegidas.
 - l. Observabilidad. La plataforma deberá contar con monitoreo y trazabilidad end-to-end (p. ej., CloudWatch + New Relic APM/Infra/Logs u opciones equivalentes), OpenTelemetry para métricas/trazas/logs, alertas en tiempo real por umbrales (P1/P2/P3) y tableros SLO. Retención y consulta centralizada de logs para auditoría.
 - m. APIs y conectividad. La solución deberá exponer API REST v3, cubriendo insignias, certificados, plantillas de cursos, usuarios, grupos, cursos y evaluaciones. Operaciones CRUD completas, paginación y filtros, webhooks firmados, rate limiting y autenticación OAuth2/API keys (con mTLS opcional). Conectividad bidireccional con sistemas externos mediante APIs y/o eventos; detalles se precizarán por OS.
 - n. Seguridad y privacidad. La plataforma deberá aplicar cifrado TLS 1.2+ en tránsito y AES-256 en reposo; gestión de secretos (Secrets Manager/KMS) con rotación programada; 2FA/MFA, RBAC/ABAC y principio de mínimo privilegio; WAF, CSP/HSTS, endurecimiento CIS y pruebas de penetración periódicas. Cumplimiento de Ley 1581 de 2012 (Habeas Data) y normas relacionadas, ISO/IEC 27001; DPA suscrito; subprocesadores (p. ej., AWS/Google/Microsoft) bajo contrato y listado actualizado. No se utilizarán datos de ETB para entrenamiento de modelos sin autorización expresa y documentada.
 - o. Escalabilidad y rendimiento. La arquitectura deberá soportar autoescalado, balanceo por capa 4/7, caché de aplicación y CDN. Objetivos de continuidad por defecto: RPO \leq 1 hora y RTO \leq 4 horas para servicios críticos (ajustables por OS). Blue/Green o canary deployments para cambios sin interrupción.
 - p. Búsqueda e indexación. La solución deberá ofrecer motor de búsqueda para

- contenidos, usuarios y recursos, con filtros facetados. Podrá incluir búsqueda semántica (índices vectoriales) cuando aplique y se contrate por OS.
- q. Correo y comunicaciones transaccionales. La plataforma deberá integrar servicio de correo transaccional (p. ej., SES/SendGrid/Postmark), con SPF/DKIM/DMARC, plantillas, métricas de entrega/engagement y webhooks de rebotes/quejas.
 - r. Redes y conectividad empresarial. La plataforma deberá soportar VPN y/o conexiones dedicadas (Direct Connect/Interconnect) cuando sea requerido. DNS gestionado (Route 53 o equivalente) con automatización de registros y health checks.
 - s. Backups, DR y continuidad. La solución deberá realizar copias de seguridad cifradas con retención definida, pruebas de restauración periódicas y plan DR/BCP documentado (al menos warm-standby en Multi-AZ). Ubicación y ventanas se acordarán por OS.
 - t. Ciclo de vida y despliegue. La plataforma deberá operar con CI/CD (p. ej., GitHub Actions/GitLab CI/CodePipeline), Infrastructure as Code (Terraform o equivalente), controles de cambio y segregación de entornos (dev/qa/stage/prod) con políticas de promoción y aprobación.
 - u. Soporte técnico: El oferente debe contar con una mesa de servicio operativa y formalmente establecida, responsable de brindar soporte técnico y funcional a los usuarios del LMS y a los equipos designados por ETB durante toda la vigencia del contrato. Esta mesa de servicio debe disponer de los recursos humanos, tecnológicos y procedimentales necesarios para atender incidentes, requerimientos, consultas y solicitudes de acompañamiento relacionadas con el uso, operación y estabilidad de la plataforma.
 - v. Disponibilidad del servicio.
 - Objetivo mensual: $\geq 99,5\%$ 7x24.
 - Exclusiones: ventanas programadas (aviso ≥ 72 h), fuerza mayor, fallas de terceros fuera del control del proveedor (ISP, IdP/SSO, pasarelas, correo), cambios no autorizados, intervenciones de ETB en componentes bajo su dominio.
 - Ventanas: mantenimiento programado máx. 4 h/mes; emergencia con aviso ≥ 30 min.
 - w. Canales y comunicación.
 - Canal único de tickets con clasificación P1/P2/P3; para P1 se debe habilitar puente de comunicación (chat/war-room) con actualizaciones cada 30–60 min hasta cierre.
 - Reporte mensual: volumen por severidad, MTTA/MTTR, re-apertura y mejoras.
 - x. Notas especiales.
 - Cualquier personalización avanzada o ampliación de alcance operativo se contratará por Orden de Servicio (OS).
 - El uso de datos se rige por el DPA y la normativa aplicable; no se usarán datos de ETB para entrenar modelos sin autorización escrita

3.9.2. CONTENIDO EDUCATIVO

Alcance:

Las soluciones EdTech garantizan el acceso a contenidos educativos de alta calidad, actualizados, certificados y tecnológicamente interoperables, proporcionados por proveedores y por de terceros que cumplan con los estándares definidos por la Gerencia EdTech de ETB. Este componente es obligatorio para asegurar la pertinencia, el rigor académico y la escalabilidad de los proyectos en los que ETB participe.

El oferente debe aceptar que los contenidos ofrecidos están alineados con estándares internacionales de aprendizaje, permitiendo el diseño de rutas formativas que fomenten el desarrollo de habilidades digitales y profesionales, y se integren eficientemente con la plataforma unificada de aprendizaje definida por ETB.

Elementos mínimos de la gestión del servicio:

a. Catálogo de contenidos: Contextualizado y alineado con estándares internacionales de aprendizaje requeridos bajo la figura de acceso por usuario y por licencia.

Acceso a catálogo de contenido y a las diferentes plataformas educativas así:

- Catálogo de contenido con microcursos.
- Catálogo de contenido de cursos.
- Catálogo de Diplomados.
- Catálogo de contenido educativo sobre plataformas de terceros:
 - LinkedIn Learning
 - Coursera: Career Academy - Coursera Plus
 - Platzi
 - Netzun
 - Learn light
 - Academias de idiomas
 - Cualquier otro que el ETB y el oferente considere incluir sin costo o con costo de acuerdo con el proyecto que se requiera desarrollar

b. Flexibilidad de acceso

El oferente debe ofrecer modelos de acceso flexibles que permitan seleccionar la modalidad de licenciamiento según proyecto, incluyendo:

- Licencia por usuario por mes
- Licencia por usuario por año
- Acceso a catálogo por demanda
- Acceso por rutas de aprendizaje definidas
- Acceso ilimitado según acuerdos puntuales
- Acceso al contenido incluido dentro de su plataforma

Estos modelos deben garantizar cobertura adecuada según el alcance y tipo de población del proyecto.

c. Certificaciones y Micro Credenciales

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



El oferente debe garantizar que todos sus cursos ofrezcan mecanismos de certificación académica y que sobre los mismos se pueda emitir micro credenciales tipo blockchain, compatibles con LinkedIn y otros portales profesionales, asegurando:

- Verificación antifraude
- Firma digital
- Trazabilidad
- Autenticidad del logro
- Descarga desde el LMS o vía correo electrónico

d. Interoperabilidad técnica y formatos admitidos

Todos los contenidos deben ser compatibles con los estándares técnicos que permitan su integración en la plataforma unificada de ETB, como mínimo:

- SCORM 1.2 / SCORM 2004
- LTI
- xAPI (cuando aplique)
- Webhooks y/o APIs que permitan el registro de progreso, finalización y actividad en tiempo real
- Formatos multimedia compatibles con web, móvil y PWA

El oferente debe garantizar que los contenidos sean fáciles de integrar, sin requerir reprocesos o desarrollos no previstos.

e. Accesibilidad digital

Todos los contenidos deben cumplir de forma obligatoria con los estándares de accesibilidad:

- WCAG 2.1 AA
- Subtítulos en vídeos
- Transcripción y audio-descripción cuando aplique
- Navegación accesible
- Compatibilidad con lectores de pantalla y herramientas de apoyo

La accesibilidad será un requisito de cumplimiento contractual.

f. Modalidades de acceso del estudiante

El oferente debe asegurar al menos dos formas de acceso:

- i. Acceso mediante rutas de aprendizaje definidas para cada proyecto, en las cuales el estudiante visualiza únicamente los contenidos requeridos para su formación.
- j. Acceso por demanda al catálogo por medio de una plataforma propia del oferente, permitiendo exploración libre según necesidades del usuario o del proyecto.

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

Si el oferente integra los contenidos de terceros dentro de su propia plataforma, dichos contenidos también deben estar disponibles por demanda.

g. Requisitos

Garantizar la disponibilidad continua de los catálogos.

- Asegurar los permisos de uso y licenciamiento.
- Contar con acuerdos con proveedores de terceros que avalen la distribución del contenido.
- Soportar técnicamente la integración al LMS.
- Mantener la vigencia y actualización de las certificaciones.
- Entregar reportes de uso, progreso, finalización y engagement.

3.9.3. MICRO CREDENCIALES E INSIGNIAS DIGITALES

Alcance:

Dentro del fortalecimiento de las competencias de los estudiantes, docentes y profesionales, se requieren mecanismos de certificación modernos, verificables y compatibles con los estándares internacionales de identificación de logros. Por ello, dentro del modelo EdTech de ETB, el oferente debe garantizar la emisión, gestión y distribución de micro credenciales e insignias digitales utilizando tecnologías seguras, escalables y ampliamente reconocidas en los ecosistemas laborales y educativos.

Estas micro credenciales son un componente obligatorio de los proyectos EdTech y debe integrarse con la plataforma de aprendizaje, permitiendo la trazabilidad del aprendizaje, la visibilidad de logros y la agregación de evidencia basada en competencias.

Elementos mínimos de la gestión del servicio:

a. Emisión de micro credenciales e insignias digitales

El oferente debe emitir micro credenciales basados en diferentes tecnologías incluyendo blockchain o mecanismos equivalentes que garanticen:

- Registro inmutable
- Autenticidad verificable
- Validación antifraude
- Trazabilidad en tiempo real
- Huella criptográfica (hash) única por credencial
- Disponibilidad para verificación pública (Open Badge compatible)

Las credenciales deben poder visualizarse y validarse desde cualquier navegador, sin requerir aplicaciones adicionales

b. Compatibilidad con plataformas profesionales

Todas las micro credenciales e insignias digitales deben ser **compatibles con LinkedIn**, permitiendo al usuario:

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

- Publicar el logro en su perfil profesional
- Compartir la validación pública
- Acceder a metadatos de la credencial
- Mostrar la evidencia de competencias asociadas

c. Formatos y mecanismos de entrega

El oferente debe garantizar la entrega de los certificados y micro credenciales mediante:

- Descarga directa desde el LMS dispuesto para el proyecto
- Envío automático por correo institucional o personal
- Visualización de la certificación en el perfil de usuario
- Activación automática al finalizar los requisitos del curso

Las insignias deben estar asociadas a componentes formativos como:

- Microlearning
- Cursos cortos
- Rutas de aprendizaje
- Evaluaciones por competencias

d. Metadatos obligatorios de las micro credenciales

Cada credencial debe contener como mínimo:

- Nombre del logro
- Descripción detallada de la competencia desarrollada
- Criterios de obtención
- Fecha de emisión
- Organismo emisor
- Vigencia (si aplica)
- Identificador único verificable
- URL pública de validación

e. Requisitos

El oferente debe asegurar:

- El licenciamiento correspondiente para emisión de micro credenciales.
- La operación de la tecnología blockchain o su proveedor autorizado.
- La actualización de plantillas y estilos visuales según lineamientos de marca.
- La disponibilidad de un portal o visor de credenciales.
- El cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 en el tratamiento de datos.
- La capacidad de emitir credenciales a gran escala (mínimo decenas de miles).
- Soporte técnico y funcional para la verificación de credenciales.

f. Tipos de credenciales permitidos

El oferente podrá ofrecer los siguientes tipos:

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



- Insignias digitales por logro
- Micro Credenciales por competencias específicas
- Certificaciones por rutas formativas
- Certificaciones avanzadas para programas > 60 horas
- Credenciales acumulables (stackable credentials) que permitan construir una trayectoria certificable mayor.

Estas credenciales deben integrarse de forma coherente con el modelo por competencias definido por ETB.

g. Validación y seguridad

El oferente debe garantizar:

- Que ninguna credencial sea modificable una vez emitida.
- Que el estudiante pueda verificar su credencial en cualquier momento.
- Que el sistema registre un historial verificable de emisión.
- Que terceros puedan validar autenticidad mediante URL pública o QR.

La tecnología utilizada debe impedir falsificación, duplicación o alteración.

3.9.4. DESARROLLO DE CONTENIDOS SEGÚN REQUERIMIENTOS

Alcance:

Sobre los proyectos EdTech que ETB constituya con sus clientes, puede requerir la creación de contenidos educativos a la medida, ajustados a los objetivos formativos, el público objetivo, los territorios priorizados y los estándares pedagógicos y tecnológicos definidos por la Gerencia EdTech. Estos contenidos deben ser producidos por el oferente con criterios de calidad, accesibilidad, innovación, rigor pedagógico e integración responsable de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA), garantizando que puedan incorporarse adecuadamente al ecosistema tecnológico de ETB sin comprometer la seguridad ni el tratamiento adecuado de datos.

El oferente debe considerar la creación de material en la modalidad microlearning, cursos de corta duración, contenidos con certificación de competencias (> 60 horas) y otros formatos requeridos en los proyectos.

Elementos mínimos de la gestión del servicio:

a. Enfoque pedagógico

El oferente debe garantizar que los contenidos estén diseñados bajo principios de:

- Aprendizaje basado en competencias
- Microlearning y modularidad
- Interactividad y pertinencia contextual
- Aplicabilidad en entornos reales
- Narrativas inclusivas y accesibles
- Evaluación formativa y sumativa
- Diseño instruccional estructurado (ADDIE o equivalente)

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



b. Accesibilidad y usabilidad

Los contenidos deben cumplir los estándares de accesibilidad:

- x. WCAG 2.1 AA
- xi. Transcripciones
- xii. Subtítulos
- xiii. Navegación accesible
- xiv. Contrastes adecuados y lectura font-friendly

c. Multiplataforma y multiformato

Los contenidos deben poder consumirse en:

- Web
- Móvil
- App y PWA
- Sistemas de conectividad reducida
- Recursos generados mediante IA (animaciones, avatares, narrativa dinámica) cuando el proyecto lo solicite y con aprobación de ETB.

Y en formatos como:

- SCORM
- LTI
- xAPI (cuando aplique)
- Multimedia HTML5

d. Rigurosidad y actualización

El oferente debe garantizar:

- Contenido actualizado con fuentes verificables
- Coherencia temática y precisión conceptual
- Alineación con estándares internacionales (DigComp, ISTE, Life Comp, UNESCO ICT-CFT, ESCO, según aplique)
- Validación con herramientas de IA (bajo supervisión humana) para revisión conceptual, detección de inconsistencias o riesgos pedagógicos.

e. Equipo mínimo multidisciplinario para desarrollo y/o validación del contenido

El oferente debe contar con los siguientes perfiles como mínimo para cada proyecto:

- Experto temático
- Diseñadores instruccionales
- Editores y QA de contenido
- Diseñadores gráficos y de multimedia
- Productores de video y audio
- Guionistas (cuando aplique)

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



- Gestores de plataforma / integradores SCORM/LTI
- Especialista en IA aplicada a educación (para supervisar avatares IA, simulaciones, automatizaciones y herramientas generativas que se utilicen en el contenido).

Estos perfiles deberán garantizar consistencia creativa, pedagógica y técnica.

f. Entregables mínimos según tipo de contenido

A continuación se detallan los requerimientos mínimos para cada tipo de producto educativo, como estándar:

g. Requisitos técnicos de entrega

El oferente debe garantizar:

- xxi. Entrega en formatos SCORM, LTI o xAPI
- xxii. Compatibilidad HTML5
- xxiii. Archivos livianos y optimizados para móviles
- xxiv. Integración con metadatos obligatorios:
 - a. Competencias
 - b. Duración
 - c. Público objetivo
 - d. Prerrequisitos
 - e. Nivel de dominio
 - f. Palabras clave

h. Proceso de control de calidad (QA)

El oferente debe cumplir con un proceso de QA en tres niveles:

- **QA técnico:** funcionamiento, navegabilidad, interacción, reproductores.
- **QA pedagógico:** claridad, secuencia, objetivos, pertinencia.
- **QA editorial:** ortografía, estilo, precisión conceptual.

IA opcional para:

- e) Detección automática de errores técnicos,
- f) Pruebas de accesibilidad,
- g) Revisión de consistencia en estilos,
- h) Validación de rutas de aprendizaje.

ETB podrá solicitar iteraciones adicionales si el contenido no cumple con los estándares

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



mínimos.

i. Cargue e integración a la plataforma

Si ETB así lo requiere dentro de sus proyectos, el oferente debe incluir el cargue completo al LMS:

- Configuración de curso
- Configuración de reglas de finalización
- Pruebas de funcionamiento
- Configuración de insignias cuando aplique
- Publicación en catálogos, rutas y categorías definidas por ETB
- Se podrá incluir IA para acompañar el mapeo automatizado de competencias o la clasificación inteligente del contenido.

Todo contenido debe estar listo para uso, sin requerir ajustes posteriores por parte de ETB. En caso que se requiera un formato diferente según requerimiento a la medida, se solicitará al oferente que presente una propuesta sobre la base inicial para su respectivo análisis.

j. Microlearning

El oferente debe entregar como mínimo:

- Hasta **12 cápsulas de máximo 8 minutos** cada una
- Diseño instruccional completo
- Desarrollo de la ruta de aprendizaje
- Video animado o explicativo por cápsula
- Recursos descargables (PDF, guías, fichas técnicas)
- Actividades interactivas
- Elementos de gamificación (retos, insignias, puntos)
- QA editorial y técnico
- Integración y cargue al LMS
- Personalización con imagen corporativa de ETB

Componentes IA complementarios:

- Avatares explicativos generados por IA
- Narración sintética (cuando ETB lo autorice)
- Resúmenes o guiones base asistidos por IA, siempre revisados por expertos
- Actividades de práctica con retroalimentación automática

Estos contenidos deben permitir un aprendizaje rápido, aplicable y medible.

k. Cursos cortos (≈40 horas)

Cada curso debe incluir como mínimo:

- **4 unidades temáticas**

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

- **3 temas por unidad**
- Manuales o lecturas (20 páginas por unidad)
- **1 video introductorio (4 min)**
- **1 video animado por unidad (3 min)**
- **1 multimedia interactiva por unidad** (simulación o práctica guiada)
- **1 audio o podcast por unidad (3 min)**
- **1 ebook por unidad** (máx. 20 páginas, descargable)
- **1 evaluación por unidad** (mínimo 10 preguntas c/u)
- **1 foro o actividad colaborativa**
- Actividad integradora
- QA de contenido, estilo y funcionamiento
- Cargue al LMS

I. Cursos con certificación de competencias (> 60 horas)

Estos cursos deben permitir una certificación basada en evidencia. Requerimientos mínimos:

- Ruta completa por competencias
- Múltiples formatos multimedia
- Videos explicativos e interactivos
- Actividades prácticas guiadas
- Role playing y simulaciones
- Evaluaciones por unidad y evaluación final certificable
- Material descargable
- Lecturas estructuradas
- Banco de preguntas para evaluación por competencias
- Portafolio de evidencias
- Cargue y validación en el LMS

Estos cursos deben ser auditables y cumplir estándares de certificación formativa.

m. Recursos adicionales de visualización y producción de contenido

- El oferente debe contar con capacidades ampliadas para la producción audiovisual y de recursos especializados que fortalezcan la calidad del contenido a la medida. Como mínimo, debe incluir:
- Fabricación de vídeos profesionales: producción de piezas audiovisuales en diversos formatos (grabados, animados, híbridos, con avatar IA, motion graphics), incluyendo guión, grabación, locución, edición, subtitulación, musicalización libre de derechos y postproducción.
- Desarrollo de contenidos temáticos especiales: creación de materiales con alta complejidad conceptual o técnica que requieran tratamiento especializado (por ejemplo: simulaciones, escenarios interactivos, videos demostrativos, cápsulas expertas, dramatizaciones educativas, recorridos virtuales o contenidos para poblaciones específicas).

- Producción de recursos avanzados de apoyo pedagógico: grabación de masterclasses, pódcast formativos, cápsulas con expertos, videos en estudio, videos con pantalla verde, tutoriales paso a paso, mensajes motivacionales para rutas de aprendizaje y contenidos en formatos verticales para difusión transmedia según lo requiera cada proyecto.
- Adaptación de contenido para accesibilidad: versiones alternativas de los videos (audiodescripción, intérprete en lengua de señas, subtítulos descriptivos, contraste visual adecuado), en cumplimiento de WCAG 2.1 cuando aplique.

Nota:

El uso de herramientas de Inteligencia Artificial en la producción de contenidos será opcional y siempre complementario, únicamente para acelerar tareas operativas o creativas. Todo recurso generado o asistido por IA deberá pasar por revisión, validación y ajustes de expertos humanos, garantizando rigor pedagógico, precisión conceptual, accesibilidad y cumplimiento de los estándares definidos

3.9.5. DESARROLLO INTERFAZ LMS SEGÚN REQUERIMIENTOS

Alcance

Para los casos donde los proyectos lo demanden, el oferente debe desarrollar y personalizar la interfaz del LMS, (Learning Management System o Sistema de Gestión de Aprendizaje), instalar e integrar los plugins y componentes requeridos por los proyectos, y acompañar todo el proceso desde el diseño hasta la implementación. Asimismo, debe garantizar el soporte técnico y funcional durante la vigencia del contrato, asegurar la estabilidad y disponibilidad de la plataforma, y realizar los desarrollos adicionales que ETB solicite manteniendo siempre la calidad, seguridad e interoperabilidad de la solución.

Elementos mínimos de la gestión del servicio:

3.9.5.1. Interfaz de usuarios del LMS

a. Personalización e identidad gráfica

- La plataforma debe permitir la modificación de temas y plantillas para reflejar la identidad visual de clientes, incluyendo logotipos, paletas de colores y tipografías corporativas.
- El LMS debe admitir la incorporación de hojas de estilo en cascada (CSS) y código HTML personalizados para ajustes específicos en el diseño y la funcionalidad.
- La plataforma debe ser compatible con plugins que faciliten la personalización avanzada sin comprometer la integridad del sistema.
- La solución debe ofrecer herramientas para ajustar la experiencia de navegación, la disposición de contenido y la organización de cursos según el enfoque pedagógico de los clientes, incluyendo elementos de gamificación en función del progreso o logros alcanzados por los usuarios.

b. Consola de administración LMS

Panel de Control: El LMS debe contar con un panel de administración intuitivo que facilite la gestión de cursos, usuarios y configuraciones del sistema.

- Herramientas de Monitoreo y Reportes: Es necesario que la plataforma ofrezca herramientas para monitorear el rendimiento del sistema y generar reportes detallados sobre la actividad de los usuarios y el uso de recursos.
- Automatización de tareas: Capacidades de automatización para la creación de cursos, matriculación de usuarios y envío de notificaciones.

c. Gestión de Usuarios

Registro y Autenticación

- Registro de Usuarios: El sistema debe permitir el registro de usuarios mediante formularios en línea, integraciones con sistemas existentes o importación masiva de datos.
- Soporte para Single Sign-On (SSO): Es esencial que el LMS permita el inicio de sesión único, facilitando el acceso de los usuarios a múltiples sistemas con una sola autenticación.
- Autenticación: Se debe implementar un sistema de autenticación seguro que soporte múltiples métodos, incluyendo contraseñas, autenticación de dos factores o autenticación basada en terceros (por ejemplo, LDAP, SAML y OAuth2).
- Recuperación de contraseñas: Los usuarios deben tener la capacidad de recuperar o restablecer sus contraseñas de manera segura.

Perfiles de Usuario

- Roles y Permisos: El sistema debe soportar múltiples roles (estudiante, docente, administrador) con permisos configurables para cada uno.
- Información de Perfil: Los usuarios deben poder gestionar su información personal, incluyendo datos de contacto, fotografía y preferencias.

Gestión de Grupos

- Creación y Administración de Grupos: Los docentes y administradores deben poder crear y gestionar grupos de usuarios para facilitar la organización y comunicación.
- Asignación a Cursos: Los usuarios deben poder ser asignados a cursos específicos individualmente o mediante grupos.

d. Gestión de Cursos

Creación y Configuración de Cursos

- Plantillas de Curso: El sistema debe ofrecer plantillas personalizables para la creación rápida de cursos.
- Configuración de Cursos: Los docentes y administradores deben poder definir detalles del curso, como nombre, descripción, duración, objetivos y requisitos previos.

- Subsecciones de Curso: La plataforma debe permitir la creación de subsecciones dentro de las secciones principales del curso para una mejor organización del contenido.
- Gestión de rutas de formación: La solución deberá permitir la creación, modificación y eliminación de rutas de formación a partir de la integración de 2 o más cursos que hagan parte del catálogo de contenidos del LMS.
- Análisis de competencias: La solución debe contar con herramientas estandarizadas para identificar las competencias básicas de los aprendices. Así mismo debe permitir la configuración de la alineación de las competencias, de acuerdo con la jerarquía que se defina

Así mismo, el sistema debe permitir la creación de competencias institucionales alineadas a competencias de programas, cursos y actividades, de acuerdo con la necesidad particular de la ETB. La solución debe permitir la visualización de los datos de la competencia lograda en toda la organización, por programa y curso y el progreso individual de las competencias logradas a lo largo del tiempo

Inscripción y Matrícula

- Métodos de Inscripción: El sistema debe soportar múltiples métodos de inscripción, incluyendo autoinscripción, inscripción manual, asignación por parte del administrador y mediante códigos de acceso.
- Gestión de Matrícula: Los administradores deben poder gestionar las inscripciones, incluyendo la aprobación, rechazo y eliminación de usuarios de los cursos.

Programación y Calendario

- Calendario del Curso: Cada curso debe tener un calendario asociado que muestre fechas importantes, como inicio y fin del curso, fechas de evaluaciones y eventos.
- Sincronización de Calendarios: Los usuarios deben poder sincronizar el calendario del curso con sus calendarios personales.

e. Gestión de Contenidos

Gestión, creación y administración de Contenido especial del proyecto asignado

- Tipos de Contenido: El sistema debe soportar diversos tipos de contenido, incluyendo texto, imágenes, videos, documentos y enlaces externos.
- Editor de Contenido: Se debe proporcionar un editor intuitivo que permita la creación y edición de contenido multimedia.
- Banco de Contenidos: Se requiere como parte del proceso de implementación el cargue de contenidos externos priorizados, según aplique. Este banco de contenidos incluye recursos específicos, cursos y rutas de aprendizaje.

Organización del Contenido

- Estructura Jerárquica: El contenido debe poder organizarse en módulos, unidades, lecciones y subsecciones para facilitar la navegación.
- Navegación Intuitiva: Los estudiantes deben poder navegar fácilmente por el contenido del curso mediante menús y enlaces claros.

Control de Versiones

- La plataforma de aprendizaje (LMS) deberá contar con una funcionalidad que permita registrar y conservar el historial de modificaciones realizadas sobre los contenidos. Esta funcionalidad debe permitir, en caso necesario, revertir a versiones anteriores, y su gestión estará a cargo del administrador designado por ETB.
- Notificaciones de Actualización: Los estudiantes deben ser notificados cuando se realicen cambios significativos en el contenido del curso.

f. Evaluaciones y Calificaciones

Creación de Evaluaciones

- Tipos de Evaluaciones: El sistema debe permitir la creación de diversos tipos de evaluaciones, como cuestionarios, tareas, exámenes y proyectos.
- Banco de Preguntas: Los docentes deben tener acceso a un banco de preguntas reutilizable para facilitar la creación de evaluaciones.
- Configuración de Evaluaciones: Se deben poder definir parámetros como tiempo límite, número de intentos permitidos, retroalimentación y criterios de calificación.

Proceso de Calificación

- Calificación Automática: El sistema debe permitir la calificación automática de ciertos tipos de evaluaciones, como cuestionarios con respuestas de selección múltiple o verdadero/falso.
- Calificación Manual: Los docentes deben poder calificar manualmente tareas, proyectos y evaluaciones con preguntas abiertas.
- Rúbricas y Guías de Calificación: Se deben proporcionar herramientas para crear y aplicar rúbricas detalladas que aseguren criterios claros de evaluación.
- Retroalimentación Personalizada: El sistema debe permitir que los docentes proporcionen retroalimentación escrita, grabaciones de voz o videos sobre las evaluaciones.

Seguimiento del Desempeño

- Historial de Calificaciones: Los estudiantes y docentes deben tener acceso a un historial detallado de las calificaciones obtenidas en cada evaluación.

- Progreso en Tiempo Real: Los estudiantes deben poder ver su progreso en tiempo real en cada curso y actividad.
- Reportes de Desempeño: Los administradores deben poder generar reportes detallados sobre el desempeño de estudiantes, cursos y docentes.

g. Comunicación y Colaboración

Herramientas de Comunicación

- Mensajería Interna: La plataforma debe incluir un sistema de mensajería interno que facilite la comunicación entre estudiantes, docentes y administradores.
- Notificaciones: Se deben implementar notificaciones automáticas para eventos importantes, como nuevas actividades, plazos cercanos o actualizaciones de contenido.
- Anuncios: Los administradores y docentes deben poder publicar anuncios visibles para todos los participantes del curso.

Colaboración en Línea

- Foros de Discusión: El sistema debe incluir foros organizados por temas para fomentar la discusión y el intercambio de ideas.
- Salas de Chat: Los usuarios deben poder participar en chats en tiempo real para resolver dudas o trabajar en equipo.
- Proyectos Colaborativos: El sistema debe permitir la creación de espacios para trabajos grupales, incluyendo la opción de compartir documentos y recursos.

Videoconferencias e Integraciones

- Integración con Herramientas de Videoconferencia: La plataforma debe integrarse con herramientas como Zoom, Microsoft Teams o meet para realizar clases y reuniones en línea.
- Grabaciones: Los docentes deben poder grabar las sesiones en vivo y almacenarlas en la plataforma para acceso posterior.

Nota: El proveedor deberá habilitar la capacidad tecnológica necesaria para la integración de herramientas externas dentro de la plataforma de aprendizaje (LMS), garantizando que esta integración sea técnicamente viable y funcional.

h. Gamificación y experiencia de aprendizaje enriquecido

Entorno gamificado

Experiencia de gamificación: La plataforma deberá incorporar componentes de gamificación que enriquezcan la experiencia de usuario, generando incentivos para avanzar en los procesos de formación. La gamificación deberá integrar un módulo para la acumulación de puntos o XP, la obtención de insignias y recompensas y mecanismos de redención.

- El módulo debe tener una herramienta que permita crear contenidos de aprendizaje interactivo, mediante juegos, competencias, torneos u otras didácticas que permitan llevar a cabo esta actividad.
- El módulo debe permitir a los aprendices ver sus puntajes, los logros obtenidos en el juego y ver su progreso frente a sus compañeros, mostrando las insignias o trofeos que han logrado.
- El módulo debe permitir la administración de objetos gamificados de forma tal que los aprendices pueden desbloquear contenido basado en las puntuaciones y logros obtenidos en el curso.
- El módulo debe permitir el diseño y la creación de historias y evaluaciones interactivas.

i. Informes y Analíticas

Analítica del Aprendizaje

- Visualización de Datos: El sistema debe proporcionar gráficos y tablas que muestren métricas como tiempo dedicado, tasas de finalización o calificaciones promedio. Esta información deberá poder visualizarse con criterios de segmentación como por ejemplo género, ubicación geográfica, rutas de aprendizaje, contenidos, etc.
- Identificación de Riesgos: La plataforma debe incluir herramientas de analítica predictiva para identificar estudiantes en riesgo de deserción. Se deben definir métricas clave como:
 - Baja actividad en la plataforma.
 - Bajo rendimiento en evaluaciones.
 - Falta de finalización de módulos críticos.

El sistema debe generar alertas automáticas para administradores cuando se detecten patrones de riesgo.

- Informes Personalizados: Los administradores deben poder generar informes personalizados según las necesidades institucionales.

Características de los reportes e informes

De manera específica, la solución debe ofrecer informes según las siguientes características:

- **Progreso Individual:** Mostrar el estado de avance de cada usuario en cursos y rutas de formación.
 - Detallar porcentaje de módulos completados, tiempo invertido en el curso, evaluaciones realizadas y resultados.
 - Visualización de logros individuales, insignias obtenidas, micro certificaciones alcanzadas, puntos acumulados.
- **Reportes Agregados:** Generar reportes agregados según:
 - Género.
 - Localidad.

- Grupos etéreos.
- Nivel socioeconómico.
- Otros parámetros configurables.
- **KPI:** Incluir indicadores clave tales como:
 - Tasa de finalización de cursos.
 - Distribución del progreso por módulos
 - Logros colectivos tales como total de insignias otorgadas, micro certificaciones emitidas, puntos promedio por grupo.
- **Filtros y Segmentación:** permitir aplicar filtros para análisis personalizado. Ejemplo: "Mujeres entre 18-25 años en una localidad específica".
- **Visualización y Usabilidad:** habilitar tableros interactivos con gráficos dinámicos que incluyan diversos elementos de presentación de datos tales como barras, líneas, tortas y mapas de calor.
- **Generación de reportes en archivos planos:** Exportación de reportes en formatos PDF, Excel y CSV.
- **Integración con Logros y Gamificación: sincronización e integrado automática con el sistema de gamificación del LMS:**
 - Mostrar puntos acumulados por usuario y grupo.
 - Insignias alcanzadas por niveles.
 - Micro Certificaciones obtenidas con descripciones.
- **Notificaciones Automatizadas: Capacidad para generar alertas para usuarios:**
 - Recordatorios sobre avances pendientes.
 - Felicitaciones por logros alcanzados.
 - Administradores: Resúmenes semanales/mensuales automáticos para administradores sobre el progreso colectivo y predicciones de deserciones potenciales
- **Seguridad y Roles: Acceso controlado según roles:**
 - Administradores: Visualización completa.
 - Instructores: Información de sus cursos y estudiantes.
 - Usuarios finales: Solo su progreso y logros individuales.

Seguimiento en Tiempo Real

- Progreso en Actividades: Los docentes y estudiantes deben poder ver el progreso en tiempo real en las actividades asignadas.
- Métricas clave: porcentaje de actividades completadas, tiempo medio de respuesta en evaluaciones.

Notificaciones Inteligentes: El sistema debe enviar alertas automáticas sobre tendencias, como falta de participación o bajo rendimiento en evaluaciones. Recomendaciones personalizadas para mejorar el desempeño del estudiante

j. Integraciones y Extensibilidad

Integraciones Externas

- Compatibilidad con Estándares: La plataforma debe ser compatible con SCORM, xAPI, y LTI para garantizar la integración con sistemas y contenidos externos.
- APIs y Webhooks: Se deben proporcionar APIs robustas para permitir la integración con otros sistemas de gestión, como CRMs o ERPs.

La plataforma de aprendizaje LMS debe permitir soporte para SCORM, xAPI, y LTI

- SCORM para compatibilidad con cursos interactivos.
- xAPI (Tin Can API) para un seguimiento más avanzado del aprendizaje.
- LTI (Learning Tools Interoperability) para integración con herramientas de terceros como:
 - H5P (contenido interactivo).
 - Kahoot (juegos educativos).
 - Turnitin (detección de plagio).

APIs y Webhooks para Integración Personalizada

Conectores y APIs de LMS

- LMS Web Services (REST, SOAP, GraphQL) para personalización avanzada.
- Webhooks para automatización de flujos con otras plataformas.

Extensibilidad

Plugins y Extensiones: La plataforma debe permitir la instalación de plugins para ampliar sus funcionalidades.

Desarrollo Personalizado: Los desarrolladores deben poder personalizar la plataforma mediante scripts y modificaciones al código

k. Seguridad y Privacidad

Protección de Datos

- Cumplimiento de Normas Internacionales: El sistema debe cumplir con normativas como GDPR para la protección de datos personales.
- Encriptación de Datos: Los datos deben estar encriptados tanto en tránsito como en reposo.
- Certificado de sitio seguro SSL: El sitio web debe garantizar la seguridad en las conexiones mediante la implementación de un certificado SSL/TLS válido, que permita la transmisión cifrada de datos entre los usuarios y el servidor.

Control de Acceso

- Gestión de Permisos Granular: El sistema debe permitir la configuración detallada de roles y permisos para cada usuario.
- Autenticación de Dos Factores (2FA): Se debe implementar 2FA para mayor seguridad en los inicios de sesión.

I. Accesibilidad y Usabilidad

Accesibilidad

- Cumplimiento de WCAG 2.1: El sistema debe cumplir con los estándares de accesibilidad para garantizar que personas con discapacidad puedan utilizarlo.
- Opciones de Personalización: Los usuarios deben poder ajustar el tamaño de la fuente, el contraste de colores y otras configuraciones de la interfaz.

Diseño Responsivo

- Compatibilidad Móvil: La plataforma debe ser completamente funcional en dispositivos móviles mediante navegadores y aplicaciones nativas.
- Aplicaciones Móviles Dedicadas: Es recomendable que la plataforma ofrezca aplicaciones móviles nativas para iOS y Android, proporcionando funcionalidades adicionales y una mejor integración con los dispositivos.
- Compatibilidad Multinavegador: La plataforma debe ser compatible con los principales navegadores web, asegurando una experiencia consistente en diferentes entornos.

m. Marca blanca

El sistema debe permitir la personalización de la interfaz de usuario y los elementos visuales de la solución tecnológica desarrollada sobre la plataforma de código abierto, de forma que pueda operar bajo la identidad gráfica y corporativa a nombre de quien indique ETB.

- Identidad visual: Incorporar logotipos, nombres, y colores institucionales definidos por ETB o quién designe en todas las vistas principales del sistema, incluyendo las pantallas de inicio de sesión, panel de control, y páginas de usuario.
- Dominio y URL personalizados: El sistema debe soportar la configuración de dominios o subdominios específicos proporcionados por ETB o quién designe.
- Mensajes e interfaces de comunicación: Permitir la personalización de mensajes automáticos (por ejemplo, correos electrónicos o notificaciones) con encabezados, pie de página, y contenido específico indicado por ETB. El contratista deberá suministrar los servicios y/o plataformas requeridas para el envío de estos mensajes o notificaciones.
- Configuración independiente: Garantizar que las personalizaciones puedan aplicarse sin afectar la funcionalidad subyacente del sistema ni requerir modificaciones al núcleo del software base de código abierto.

n. Dominio Institucional

La solución tecnológica desarrollada sobre un LMS debe ser configurada para operar en un dominio específico. Esta configuración debe permitir el acceso seguro y exclusivo a los usuarios autorizados, garantizando la identidad corporativa.

- Configuración del dominio: La solución debe ser desplegada y accesible desde un dominio específico proporcionado por ETB o a quién designe, por ejemplo, academia.etb.com.co. Soportar el uso de subdominios si es requerido, ejemplo moodle.etb.com.co.

- Certificados SSL: Configurar un certificado SSL válido para el dominio con el fin de garantizar la comunicación segura mediante HTTPS. Proveer soporte para la integración de certificados generados por una entidad certificadora o por un proveedor externo (e.g., Digicert,, GeoTrust).

- Configuración del servidor DNS: Proveer las instrucciones técnicas para apuntar el dominio o subdominio al servidor donde se encuentra alojada la solución LMS, incluyendo configuraciones de registros A, CNAME, o cualquier otro necesario.

- Personalización del dominio: Asegurar que todas las referencias internas del sistema (enlaces, correos electrónicos generados automáticamente, etc.) utilicen el dominio configurado. Personalizar mensajes de error y redirecciones del dominio para alinearlos con la identidad corporativa.

- Redirección y accesibilidad: Configurar redirecciones desde versiones no seguras del dominio (HTTP) a la versión segura (HTTPS). Garantizar que el sistema sea accesible desde el dominio configurado en cualquier navegador web y dispositivo compatible.

o. Nube para el despliegue

La solución tecnológica desarrollada sobre un LMS debe ser desplegable en una infraestructura de nube la cual será informada en la ejecución. El oferente debe proporcionar una guía detallada de los requisitos técnicos necesarios para implementar la solución, asegurando su óptimo desempeño, seguridad y escalabilidad.

Compatibilidad en entornos de nube: La solución debe ser compatible con los principales proveedores de servicios en la nube, tales como AWS, Azure, Google Cloud, Oracle Cloud u otras opciones compatibles que permitan el despliegue de servicios emergentes en las capas de aplicación, bases de datos, seguridad, etc.

- Estimación de requisitos de infraestructura. Proveer una estimación detallada de recursos necesarios, que incluya:
 - Cómputo: Recursos de cómputo en procesamiento (núcleos de CPU) y memoria RAM recomendados para manejar el número de usuarios concurrentes requeridos.
 - Almacenamiento: Tipo y espacio estimado en disco requeridos para bases de datos, archivos de usuario y copias de seguridad.
 - Networking: Servicios DNS, ancho de banda mínimo, IP públicas, etc.
 - Bases de datos: especificaciones para bases de datos compatibles (e.g., MySQL, PostgreSQL, Oracle).

- Escalabilidad: Definir mecanismos de escalabilidad horizontal y vertical para manejar incrementos en la carga de trabajo, incluyendo configuraciones recomendadas para balanceadores de carga.
- Seguridad: Incluir recomendaciones sobre configuraciones de seguridad en la nube, como cifrado, gestión de certificados SSL, y configuraciones de firewall.

Entregable de documentación técnica: Proveer un manual detallado para el despliegue, incluyendo configuraciones iniciales, requisitos de sistema operativo y software, y pasos para la implementación.

p. Requerimientos específicos de la Interfaz web (Landing page)

El servicio de diseño UX/UI para la plataforma LMS

La interfaz web es el medio de interacción entre los usuarios y el ecosistema digital para el aprendizaje. Se accede a ella a través de los diferentes navegadores web existentes, y desde diferentes dispositivos de cómputo. Su propósito es facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que ofrecerá el ecosistema, tanto desde el punto de vista visual y de experiencia de usuario, como desde el punto de vista funcional.

A continuación, se listan los requerimientos funcionales donde el contratista será el encargado de:

q. Adaptación de interfaz WEB, Diseño y Experiencia de Usuario (UX/UI)

El oferente debe contar con las capacidades técnicas, metodológicas y profesionales para ejecutar el servicio de diseño UX/UI personalizado de interfaz web asociadas a LMS, incluyendo el desarrollo, adaptación y optimización de la landing page conforme a los lineamientos técnicos, visuales y de experiencia de usuario definidos por ETB. El proveedor será responsable de adelantar procesos de diseño centrado en el usuario, sesiones de co-creación, elaboración de prototipos, definición de arquitectura de navegación y aplicación de criterios de accesibilidad (WCAG 2.1), garantizando un diseño responsivo bajo el enfoque mobile first. Así mismo, deberá asegurar la integración funcional de la landing page con el LMS, la incorporación de elementos dinámicos, componentes gráficos optimizados, mecanismos de perfilamiento de usuarios, integración de chatbots y la aplicación estricta del manual de identidad visual entregado por ETB. El Oferente deberá demostrar experiencia y dominio técnico en diseño UX/UI, desarrollo front-end, integración con plataformas LMS y cumplimiento de estándares de usabilidad, accesibilidad y rendimiento, garantizando la entrega de una interfaz estable, funcional, personalizable y alineada con la estrategia EdTech de ETB.

r. Requerimientos de Diseño UX/UI

El oferente debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- Sesiones de co-creación UX/UI: Estas sesiones deberán ser dirigidas por profesionales con experiencia demostrable en diseño UX/UI.
- Prototipado y diseño iterativo

El oferente deberá:

- Desarrollar prototipos de baja y alta fidelidad.
 - Presentar iteraciones para validación de ETB.
 - Ajustar las propuestas de acuerdo con la retroalimentación técnica y funcional.
- Diseño centrado en el usuario

La landing page deberá cumplir con:

- Estructura intuitiva, clara y jerárquica.
 - Navegación simple y accesible para todos los perfiles de usuarios.
 - Estándares de accesibilidad WCAG 2.1 AA (contraste, tipografía, navegación asistida, etc.).
- Enfoque Mobile First y diseño responsivo

El diseño deberá:

- Construirse bajo el principio mobile first.
- Adaptarse automáticamente a móviles, tabletas y equipos de escritorio.
- Mantener la coherencia gráfica y funcional en todos los dispositivos.

s. Identidad visual y personalización, El oferente debe:

- Aplicar los lineamientos de marca entregados por ETB.
- Incorporar tipografías, logos, colores y pautas institucionales.
- Garantizar que todas las piezas visuales cumplan la guía de identidad.
- Asegurar la personalización sin afectar la estabilidad del sistema.

t. Requerimientos Funcionales de la Landing Page

- Integración con el LMS

La interfaz deberá:

- Integrarse de forma fluida con el LMS unificado.
 - Garantizar que el proceso de registro o acceso sea parte de la misma experiencia.
 - Mantener continuidad visual y funcional entre landing → LMS.
- Llamadas a la acción (CTA)

La landing deberá incluir:

- Botones visibles como “Regístrate ahora”, “Explorar cursos”, etc.
- CTAs adaptadas a experiencia móvil.
- Testimonios y casos de éxito

El proveedor deberá habilitar un módulo que permita:

- Mostrar testimonios, historias y evidencias de impacto.
- Cargar contenido dinámico entregado por ETB.
- Contenido dinámico

La landing deberá incorporar:

- Blog o sección de noticias.
- Carruseles para cursos, novedades u oferta formativa.
- Banners o módulos destacados administrables.

u. Servicio de soporte, acompañamiento y mesa de servicio para el LMS

El oferente debe contar con una **mesa de servicio operativa y formalmente establecida**, responsable de brindar soporte técnico y funcional a los usuarios del LMS y a los equipos designados por ETB durante toda la vigencia del contrato. Esta mesa de servicio deberá disponer de los recursos humanos, tecnológicos y procedimentales necesarios para atender incidentes, requerimientos, consultas y solicitudes de acompañamiento relacionadas con el uso, operación y estabilidad de la plataforma.

El oferente debe garantizar:

- a. **Atención oportuna y continua** mediante canales definidos (correo, teléfono, portal de soporte o ticketing).
- b. **Registro, seguimiento y cierre** de incidentes y requerimientos a través de una herramienta de gestión de tickets.
- c. **Diagnóstico y resolución** de problemas asociados al funcionamiento del LMS, sus módulos, plugins, integraciones y configuraciones.
- d. **Acompañamiento funcional**, orientado a usuarios administradores y operativos en la ejecución de tareas, procesos o configuraciones necesarias para la operación diaria.
- e. **Monitoreo preventivo** del desempeño de la plataforma y reporte de novedades relevantes.
- f. **Escalamiento técnico**, cuando aplique, para garantizar la continuidad del servicio.
- g. Disponibilidad de personal técnico con experiencia en administración, operación e integración de plataformas LMS.

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



El oferente será responsable de mantener la plataforma estable, operativa y accesible para los usuarios, así como de asegurar la comunicación fluida, la trazabilidad de los casos reportados y la entrega periódica de informes sobre el soporte brindado y el estado general del servicio.

v. Capacidades de inteligencia artificial

Uso de Inteligencia Artificial para el Soporte y la Gestión Operativa

El oferente debe garantizar que el servicio de soporte cuente con herramientas de IA que faciliten la atención de consultas y la resolución inicial de incidentes complementando el trabajo de la mesa de servicio y reduciendo los tiempos de atención y resolución.

w. Inteligencia Artificial para la Experiencia del Estudiante

El LMS deberá integrar capacidades de inteligencia artificial orientadas a mejorar el aprendizaje, incluyendo asistencia y apoyo automático durante la navegación y el desarrollo de actividades, con el fin de optimizar la experiencia del estudiante.

3.9.6. SERVICIO PEDAGÓGICO ACADÉMICO PARA LA PERMANENCIA Y RETENCIÓN DEL ESTUDIANTE

Alcance:

Con el fin de garantizar que los beneficiarios de las soluciones EdTech mantengan su participación activa y logren finalizar exitosamente los contenidos, el oferente debe implementar un sistema integral de acompañamiento académico centrado en la permanencia y la retención. Este sistema debe anticipar el riesgo de deserción, activar intervenciones oportunas y sostener el avance del estudiante, combinando estrategias de acompañamiento al estudiante.

De manera complementaria, el proceso debe incorporar herramientas de analítica avanzada y tecnologías emergentes incluyendo inteligencia artificial generativa, modelos predictivos y motores adaptativos que permitan mejorar la precisión en la identificación de riesgos y la efectividad de las intervenciones. Estas tecnologías deberán implementarse de manera progresiva conforme avance el mercado, garantizando la capacidad del sistema para integrar nuevas funcionalidades en el corto y mediano plazo.

Elementos mínimos de la gestión del servicio:

a. Objetivo del componente

Asegurar que los estudiantes permanezcan, avancen y finalicen sus procesos formativos a través de mecanismos sistemáticos de monitoreo, alerta e intervención, priorizando como mínimo:

- La disminución de la deserción.
- El incremento del compromiso y la continuidad.
- El seguimiento oportuno a estudiantes en riesgo.
- La activación de apoyos académicos y motivacionales.

Adicionalmente, el componente debe aprovechar herramientas de IA para generar recomendaciones personalizadas, retroalimentación automatizada y contacto proactivo

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

con los estudiantes, contribuyendo a una experiencia más adaptativa, eficiente y escalable.

b. Sistema de permanencia

El oferente debe implementar un sistema de permanencia basado en:

Monitoreo continuo del avance

La plataforma deberá registrar y consolidar como mínimo:

- Inicios de curso.
- Tiempo de conexión.
- Avance porcentual.
- Evaluaciones o actividades realizadas según la estructura del curso (realizadas/no realizadas).
- Actividades pendientes.

Estos datos alimentarán el sistema de alertas y seguimiento.

Complementariamente, el sistema debe integrar analítica descriptiva y diagnóstica con visualizaciones intuitivas y modelos de inteligencia artificial que permitan detectar patrones de comportamiento, predecir probabilidad de abandono y priorizar estudiantes de acuerdo con su nivel de riesgo. El sistema debe estar preparado para incorporar, cuando ETB lo solicite, tecnologías de análisis semántico y motores de personalización basados en IA.

Identificación de inactividad

Se considerará inactivo un estudiante que:

- No haya ingresado a la plataforma en un periodo determinado por los requerimientos del proyecto.
- No avance dentro de la ruta o los microcursos asignados.
- Acumule actividades sin completar.

El oferente debe configurar umbrales de riesgo por proyecto.

El sistema deberá complementar esta identificación con herramientas predictivas, incluyendo modelos de machine learning o mecanismos equivalentes que anticipen inactividad futura antes de que ocurra, incrementando la efectividad de las intervenciones.

Seguimiento individual y grupal

El oferente debe realizar seguimiento:

- **Individual**, para estudiantes con riesgo alto.
- **Grupal**, para cohortes, sedes o segmentos poblacionales.

Los reportes de permanencia deben entregarse periódicamente según como se acuerde.

El seguimiento debe reforzarse con analítica prescriptiva, que recomiende acciones priorizadas según el análisis de datos (tipo de intervención, canal recomendado, contenido reforzado, etc.). La plataforma deberá estar preparada para integrar nuevas formas de visualización y motores de segmentación emergentes.

c. Sistema de retención

El sistema de retención debe contener acciones preventivas y correctivas:

Alertas tempranas

El oferente debe generar alertas mínimas cuando:

- Un estudiante no inicia el curso dentro del tiempo esperado.
- Registra baja actividad durante varios días.
- Presenta bajo rendimiento o actividades incompletas.
- Muestra señales de desmotivación o abandono temprano.

Las alertas deben integrarse al módulo de analítica del LMS.

Adicionalmente, el sistema deberá permitir la generación automática de alertas derivadas de modelos de inteligencia artificial, análisis de patrones y correlaciones avanzadas. El Oferente deberá garantizar que estas capacidades puedan evolucionar para incorporar nuevas tecnologías de predicción, agentes autónomos y modelos generativos.

Intervenciones oportunas

Una vez generada una alerta, el oferente debe activar medidas de retención que como mínimo incluya:

- n. Mensajes de recordatorios personalizados.
- o. Contacto directo por correo, llamada o WhatsApp según el proyecto.
- p. Orientación rápida sobre dudas o dificultades.
- q. Recomendaciones de aprendizaje según el avance previo.
- r. Uso de herramientas de IA para generar intervenciones oportunas mediante la identificación automática de alertas
- s. Uso de herramientas de IA para priorización de casos y la creación de borradores de mensajes o recomendaciones iniciales

Además, las intervenciones podrán apoyarse en:

- t. Chatbots y asistentes basados en IA generativa.
- u. Respuestas automatizadas adaptadas al contexto del estudiante.
- v. Microactividades reforzadas sugeridas por IA.
- w. Copilotos académicos para explicar temas, resolver dudas o guiar la ruta de aprendizaje.

Motivación y refuerzo positivo

El oferente debe implementar como mínimo los siguientes mecanismos de estímulo tales como:

- Mensajes de avance (“llevas el X% del curso”).
- Reconocimiento intermedio por logros.
- Activación automática de insignias parciales, según requerimiento del proyecto.
- Mensajes motivacionales ligados a metas alcanzables.

Adicionalmente, podrá integrar:

- x. Sistemas de gamificación inteligente basados en datos.
- y. Mensajería generada por IA para motivación personalizada.
- z. Mecanismos de storytelling adaptativo según el desempeño.

d. Analítica aplicada a permanencia y retención

El oferente debe garantizar:

Paneles de riesgo de deserción

La plataforma debe ofrecer visualización en tiempo real de:

- Estudiantes en riesgo alto, medio y bajo.
- Avance por ruta.
- Tiempos de inactividad.
- Progreso por unidad o módulo.

Estos paneles deberán poder ampliarse gradualmente, incorporando analítica predictiva, modelos de IA y visualizaciones avanzadas.

Identificación de patrones

Se deben detectar patrones como:

- Caídas de participación por día/semana.
- Momentos críticos donde los estudiantes abandonan.
- Módulos con mayor tasa de deserción.

El sistema deberá permitir integrar tecnologías emergentes de analítica, incluyendo motores semánticos, análisis multimodal y detección automática de anomalías.

Informes periódicos

Informes con:

- Tasa de permanencia acumulada.

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



- Tasa de retención por cohorte y filtro demográfico.
- Estudiantes intervenidos y resultados.

Se debe incluir análisis predictivos cuando apliquen, y el sistema debe estar preparado para incorporar nuevas métricas solicitadas por ETB.

e. Procesos mínimos de intervención

El oferente debe implementar los siguientes procesos mínimos:

1. **Detección temprana** del riesgo de abandono.
2. **Clasificación del riesgo** (alto, medio, bajo).
3. **Contactos escalonados:**
 - primer recordatorio
 - seguimiento reforzado
 - intervención personalizada
4. **Seguimiento después de la intervención** para confirmar permanencia.

De forma complementaria, el oferente debe integrar automatizaciones basadas en IA para escalar recomendaciones, optimizar flujos de intervención y aplicar acciones prescriptivas según el riesgo detectado.

f. Indicadores obligatorios de permanencia y retención

El oferente debe reportar:

- **Tasa de inicio** (estudiantes que comenzaron el proceso).
- **Tasa de permanencia activa** (estudiantes con interacción continua).
- **Tasa de retención** (estudiantes que continúan después de intervenciones).
- **Tasa de finalización.**
- **Porcentaje de estudiantes en riesgo.**
- **Efectividad de intervenciones** (cuántos regresan tras alerta).

ETB podrá solicitar acciones correctivas cuando los indicadores estén por debajo de las metas del proyecto.

Adicionalmente, se permitirá incorporar indicadores derivados de modelos de IA, tales como score predictivo de riesgo, probabilidad de finalización y nivel de compromiso estimado.

g. Mesa de Soporte Académica y Servicio estudiante

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



Para garantizar la permanencia y retención en los procesos formativos, el oferente debe disponer de una Mesa de Soporte y Servicio al Estudiante orientada exclusivamente a resolver dificultades que puedan afectar la continuidad, motivación y éxito del estudiante. Esta mesa será un componente operativo crítico, articulado con el sistema de alertas tempranas, el acompañamiento académico y la plataforma unificada de aprendizaje.

Complementariamente, la mesa debe incorporar herramientas de IA generativa para ofrecer respuestas rápidas, automatizar orientaciones iniciales y brindar acompañamiento básico 24/7 en proyectos que lo requieran, sin reemplazar la atención humana cuando sea necesaria.

h. Objetivo de la Mesa de Soporte académica

Asegurar que cualquier barrera tecnológica, de acceso, navegación, uso de la plataforma o actividad académica sea atendida de manera rápida y efectiva, evitando que se convierta en motivo de abandono.

El enfoque principal será:

Resolver, orientar y acompañar para sostener la participación activa del estudiante.

i. Canales de atención

El oferente debe habilitar al menos los siguientes canales:

- Chat en línea (sincrónico o con respuesta rápida), incluyendo la posibilidad de incorporar asistentes conversacionales basados en IA generativa para brindar orientación inicial, respuestas automáticas y apoyo 24/7 cuando el proyecto lo requiera.
- Correo electrónico para casos no urgentes.
- Línea telefónica o número de contacto asignado.
- Sistema de tickets integrado al LMS, con clasificación automática cuando se disponga de IA para priorización o categorización de solicitudes.
- Atención por WhatsApp cuando sea requerido por el proyecto, incluyendo respuestas automatizadas o bots conversacionales cuando aplique.

Los canales deben operar dentro de horarios definidos y comunicados a ETB, con disponibilidad ampliada en momentos críticos del proyecto.

La incorporación de IA no reemplazará la atención humana, pero sí deberá fortalecer los tiempos de respuesta, la disponibilidad extendida y la personalización del acompañamiento.

j. Tipos de solicitudes atendidas

La mesa debe gestionar, de manera prioritaria, solicitudes que impacten permanencia y retención, incluyendo:

- Problemas de ingreso o recuperación de contraseña.

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

- Dificultades de navegación en la plataforma.
- Fallas en la visualización de contenidos, vídeos o actividades.
- Evaluaciones que no cargan, no finalizan o presentan bloqueo.
- Dudas sobre el uso de la ruta de aprendizaje.
- Soporte para activar insignias o certificaciones.
- Orientación sobre actividades pendientes o próximas a vencer.

k. Tiempos de respuesta mínimos

El oferente debe garantizar tiempos de respuesta alineados a la criticidad:

- Incidencias de acceso o navegación: atención inicial ≤ 30 min.
- Problemas con evaluaciones o contenido: resolución ≤ 24 horas hábiles.
- Consultas generales o dudas informativas: respuesta ≤ 48 horas hábiles.

Los tiempos deberán registrarse y reportarse con trazabilidad completa.

l. Integración con permanencia y alertas tempranas

La Mesa de Soporte debe:

- Informar sobre estudiantes con incidencias recurrentes.
- Activar alertas si la falta de acceso se mantiene por más de un periodo definido.
- Escalar casos críticos que puedan derivar en deserción.
- Articularse con el modelo de retención para priorizar intervenciones.

m. Registro y trazabilidad

Cada interacción debe quedar registrada con:

- Fecha y hora.
- Tipo de solicitud.
- Canal utilizado.
- Tiempo de atención.
- Resultado de la intervención.
- Clasificación del impacto sobre permanencia.
- Estado final del caso.

Esta información alimentará los informes de retención y permitirá a ETB monitorear la calidad del servicio.

n. Indicadores mínimos de la Mesa de Soporte

El oferente debe reportar periódicamente:

- Volumen de solicitudes por tipo.

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



- Tiempos promedio de respuesta y resolución.
- Porcentaje de solicitudes resueltas en primer contacto.
- Casos escalados.
- Incidencias asociadas a riesgo de deserción.
- Impacto de la atención en permanencia (estudiantes que retornan tras soporte).

o. Resultado esperado

La Mesa de Soporte debe contribuir directamente a:

- Prevenir abandonos derivados de problemas técnicos o de acceso.
- Reducir tiempos de inactividad.
- Minimizar frustraciones o bloqueos operativos.
- Mejorar la experiencia del estudiante.
- Incrementar la retención y la finalización de las rutas formativas.

RTA OFERENTE:

3.9.7. SERVICIO PEDAGÓGICO EN CAMPO A ESTUDIANTES

Alcance:

Dentro del modelo de gestión EdTech se contempla el acompañamiento pedagógico en campo, el cual constituye un servicio esencial para asegurar la correcta implementación de los proyectos EdTech en territorio, la apropiación digital de los beneficiarios y el fortalecimiento de las capacidades educativas locales. Este componente debe ser prestado por profesionales idóneos contratados por el oferente, incluyendo docentes, tutores, facilitadores y expertos temáticos, en coherencia con el alcance y las necesidades del proyecto.

El objetivo principal es garantizar que los estudiantes, docentes y actores institucionales cuenten con apoyo pedagógico presencial o híbrido que favorezca su participación sostenida, el avance en las rutas de aprendizaje y la disminución de barreras de adopción tecnológica y metodológica.

Elementos mínimos de la gestión del servicio:

a. Objetivos del acompañamiento pedagógico en campo

El contratista debe asegurar que el acompañamiento en campo contribuya a:

1. Fortalecer la apropiación del contenido proyectado a los beneficiarios y su comprensión del ecosistema EdTech.
2. Apoyar la permanencia y retención, especialmente en contextos con limitada conectividad o habilidades digitales iniciales.
3. Facilitar la navegación y uso efectivo del LMS, contenidos y rutas de aprendizaje.
4. Dar soporte académico y pedagógico contextualizado, según el nivel educativo y el territorio.
5. Orientar a estudiantes y docentes en el uso progresivo de contenidos, evaluaciones y certificaciones.

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



6. Garantizar la correcta implementación del proyecto en instituciones y sedes asignadas.

b. Experiencia del personal del contratista

Para cumplir este acompañamiento, el contratista debe disponer prestar el servicio contemplando la siguientes experiencia de su personal

c. Profesores y tutores en campo

ACOMPANAMIENTO PEDAGÓGICO EN CAMPO – PERFIL BÁSICO (Bogotá)

Servicios : Tutor / Dinamizador Educativo Básico

Formación mínima

- Bachiller académico.
- Técnico o tecnólogo

Experiencia

- Experiencia en acompañamiento educativo
- Participación en procesos formativos presenciales o comunitarios.
- Seguimiento básico a estudiantes o grupos de aprendizaje.

Servicios requeridos

- Acompañamiento pedagógico en campo.
- Apoyo a actividades formativas presenciales.
- Seguimiento a asistencia, participación y avance.
- Reporte de novedades académicas y operativas.

Unidad de medida

- Servicio por hora.

ACOMPANAMIENTO PEDAGÓGICO EN CAMPO – PERFIL AVANZADO (Bogotá)

El contratista debe prestar el servicio con: Tutor / Experto Académico Avanzado

Formación

- Pregrado - Posgrado (especialización o maestría)

Experiencia

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

- Experiencia en acompañamiento pedagógico avanzado.
- Implementación y seguimiento de estrategias educativas.
- Procesos de permanencia, retención y seguimiento académico.
- Trabajo en proyectos educativos institucionales o territoriales.

Servicios Requeridos

- Liderar el acompañamiento pedagógico en campo.
- Garantizar la calidad del proceso formativo.
- Analizar avances, alertas y resultados de aprendizaje.
- Proponer acciones de mejora pedagógica.
- Orientar y apoyar tutores de nivel básico.

Unidad de medida

- Servicio por hora.

ACOMPANAMIENTO PEDAGÓGICO EN CAMPO – PERFIL BÁSICO (Región)

Perfil requerido: Tutor / Dinamizador Educativo Básico – Región

Formación mínima

- Bachiller académico.
- Técnico o tecnólogo

Experiencia

- Experiencia en acompañamiento educativo, formación comunitaria o procesos de apropiación digital.
- Participación en actividades formativas presenciales en contextos regionales o territoriales.

Requerimiento de desplazamiento

- m) Disponibilidad obligatoria para desplazarse dentro del territorio definido en cada proyecto.
- n) Participación presencial en las jornadas, cronogramas y sedes que se establezcan por orden de servicio.
- o) El desplazamiento se realizará conforme a las condiciones logísticas definidas en el proyecto.

Servicios requeridos

- Acompañamiento pedagógico en campo en territorio.
- Apoyo a jornadas presenciales de formación.

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

- Orientación básica.
- Seguimiento a asistencia, participación y avance.
- Registro y reporte de información académica y operativa.

Unidad de medida

- Servicio por hora.

ACOMPañAMIENTO PEDAGÓGICO EN CAMPO – PERFIL AVANZADO (Región)

Servicio requerido: Experto Académico / Pedagógico – Región

Formación

- Pregrado en educación
- Posgrado

Experiencia

- Experiencia en acompañamiento pedagógico avanzado en territorio.
- Implementación y seguimiento de estrategias educativas presenciales.
- Coordinación de procesos formativos en contextos regionales.

Requerimiento de desplazamiento

- Disponibilidad obligatoria para desplazarse a los municipios, zonas rurales o sedes definidas por el proyecto.
- Presencia en campo durante las jornadas pedagógicas, sesiones de seguimiento y actividades de acompañamiento que se establezcan en cada orden de servicio.
- Adaptación de las actividades pedagógicas al contexto territorial.

Servicios requeridos:

- Liderar el acompañamiento pedagógico en la región.
- Garantizar la calidad del proceso formativo en territorio.
- Analizar avances y resultados de aprendizaje.
- Proponer ajustes pedagógicos según el contexto local.
- Articular acciones con equipos técnicos, comunitarios y académicos.

Unidad de medida

- c) Servicio por hora.

d. Facilitadores pedagógicos o dinamizadores educativos

Responsables de:

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



- Motivar la participación.
- Realizar actividades de activación de ruta.
- Apoyar procesos de registro, ingreso y uso inicial del LMS.
- Generar confianza e interacción con la plataforma.
- Apoyar a docentes o coordinadores institucionales.

e. Expertos temáticos

Responsables de:

- Dictar talleres especializados.
- Acompañar aprendizaje aplicado según temática
- Resolver dudas conceptuales avanzadas.
- Orientar proyectos o actividades prácticas.
- Realizar investigación en campo como Focus group o similares.
- Realizar análisis de investigación y consolidación de información pertinente para el componente académico y de plataforma.

f. Coordinador pedagógico en campo

Responsable de:

- Planear la operación territorial del acompañamiento.
- Articular con ETB, instituciones y aliados locales.
- Supervisar a tutores y facilitadores.
- Consolidar informes de avance y permanencia.

3.10. SERVICIOS DE OPERACIÓN, GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO

La prestación de los servicios, operación, soporte y mantenimiento de cada subgrupo ofertado, EL OFERENTE debe realizar la gerencia de los diferentes proyectos que se determinen en los procesos con metodologías ágiles para la implementación y la prestación de los mismos. Esta gestión debe ser liderada por el responsable que el OFERENTE designe, garantizando que las actividades de planeación, operación, soporte, seguimiento y documentación adelantadas se realicen con criterios de rapidez y flexibilidad solicitados.

3.10. FINALIZACIÓN:

j) 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.

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

- 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:
 - Funciones de configuración y operación.
 - Entrega y revisión de la documentación en formato genérico.
 - 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.

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.

3.11. 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 TERMINOS DE REFERENCIA BORRADOR

Canales de radicación oficial:

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

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

