


<b>Código</b>		<b>Formato</b>	
<b>10-10.2-F-074-v.1</b>			
<b>Fecha de emisión</b>			
22	8	<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento	
Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )			

**INVITACION PÚBLICA 7200002525**

**OBJETO DEL PROCESO: - GRUPO VIII SMARTPHONES COMO SERVICIO**

**FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES**

<b>PREGUNTA No.</b>	<b>NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO</b>	<b>PREGUNTA PROVEEDOR</b>	<b>RESPUESTA ETB</b>
1	Grupo XIII: EDTECH	¿Cuál es el número estimado de usuarios concurrentes (pico) para dimensionar la escalabilidad horizontal y vertical del LMS?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
2	k. Seguridad y Privacidad	¿ETB proporcionará los certificados SSL o el proponente debe incluirlos dentro de la oferta de configuración del dominio?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
3	3.9.1. PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE	¿Qué protocolos de Single Sign-On (SSO) son obligatorios para la integración de identidad de los usuarios?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
4	n. Dominio Institucional	¿El dominio será administrado técnicamente por el aliado o solo se requiere apuntar registros DNS?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
5	g. Requisitos técnicos de entrega	¿Existe una preferencia entre los estándares SCORM, LTI o xAPI para la integración de contenidos externos?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
6	c. Certificaciones y Micro Credenciales	¿Se requiere integración con alguna red de Blockchain específica para la validación de insignias digitales?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
7	c. Certificaciones y Micro Credenciales	¿Las micro credenciales deben permitir la acumulación (stackable) para formar rutas de certificación mayores?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
8	c. Sistema de retención	Para el soporte 24/7, ¿existen restricciones sobre el modelo de IA generativa a utilizar para los chatbots de retención?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
9	c. Multiplataforma y multiformato	¿La IA para avatares y narrativa dinámica en contenidos debe ser aprobada previamente por el comité pedagógico de ETB? ¿Cuanto tiempo se tardaría en dar esa aprobación?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
10	c. Sistema de retención	¿Se requiere que la IA de retención genere alertas predictivas automáticas de deserción basadas en el comportamiento?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
11	e. Accesibilidad digital	¿Todos los contenidos deben cumplir estrictamente con el nivel WCAG 2.1 AA desde la fase de prototipado?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
12	m. Recursos adicionales de visualización y producción de contenido	¿Se requiere soporte para lengua de señas (obligatorio) en todos los videos o solo en proyectos específicos bajo demanda?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
13	3.6.4. DESARROLLO DE CONTENIDOS SEGÚN REQUERIMIENTOS	¿Qué porcentaje de los contenidos del catálogo de "disponibilidad continua" debe ser entregado en formato Microlearning?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
14	e. Equipo mínimo multidisciplinario para desarrollo y/o validación del contenido.	Para el desarrollo a la medida, ¿ETB proveerá los expertos temáticos (SME) o el aliado debe incluirlos en su equipo?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
15	d. Rigurosidad y actualización	¿Los archivos fuente de los contenidos desarrollados (no solo el SCORM) deben ser entregados a ETB al finalizar el proyecto?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
16	q. Adaptación de interfaz WEB, Diseño y Experiencia de Usuario (UX/UI)	¿El diseño "Mobile First" del LMS debe incluir una aplicación nativa (iOS/Android) o es suficiente con una PWA?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII

17	q. Adaptación de interfaz WEB, Diseño y Experiencia de Usuario (UX/UI)	¿Cuántas iteraciones de validación de prototipos de alta fidelidad se han presupuestado para la landing page?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
18	d. Facilitadores pedagógicos o dinamizadores educativos	¿Los expertos pedagógicos y contenidos estarán disponibles solo virtualmente, o se requiere personal experto presencial? ¿En caso de ser positivo en que ciudades?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
19	f. Coordinador pedagógico en campo	¿Si se llegaran a dar capacitaciones o jornadas pedagógicas presenciales, ETB facilitará los espacios físicos para las jornadas o el proponente debe gestionar la logística?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
20	j. Integraciones y Extensibilidad	¿La Mesa de Soporte académica debe integrarse con el CRM actual de ETB para el seguimiento de casos? ¿Que CRM actual trabaja ETB?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
21	j. Integraciones y Extensibilidad	¿Cuál es el tiempo máximo de respuesta esperado (SLA) para las consultas académicas realizadas por los estudiantes?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
22	ALCANCE	¿Cuál es el porcentaje sugerido de inversión para el fondo de marketing (MDF) sobre la facturación del Acuerdo Marco?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
23	ALCANCE	¿Qué tipo de estrategias de "Go-To-Market" conjuntas priorizará ETB para capturar demanda en el sector público?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
24	ALCANCE	¿Cuántas personas del equipo de ETB deben recibir la mentoría para lograr la autonomía en la gestión del core de la solución?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
25	j) Empalme de implementación	¿Se requiere que la documentación técnica de transferencia sea actualizada con cada nueva orden de servicio ejecutada?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
26	1.3.11. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	¿Dónde deben residir los datos personales de los estudiantes según las políticas de soberanía de datos de ETB?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
27	1.3.11. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	¿Cuál es el procedimiento para la destrucción de datos personales una vez finalizada una orden de servicio específica?	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
28	ALCANCE	Se solicita amablemente a la entidad aclarar si la experiencia técnica exigida para los proyectos debe estar debidamente inscrita y clasificada en el Registro Único de Proponentes (RUP), o si se permitirá la acreditación mediante certificaciones de experiencia general.	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
29	ALCANCE	Se solicita a la entidad permitir que las certificaciones exigidas como habilitantes puedan ser emitidas por canales autorizados o distribuidores locales del proponente, y no exclusivamente por la casa matriz o fábrica.	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
30	ALCANCE	Se solicita amablemente a la entidad no limitar la experiencia a certificaciones expedidas únicamente por empresas de telecomunicaciones Colombianas, ya que esto restringe la participación. En su lugar, se propone permitir la acreditación de experiencia con empresas de sectores generales, siempre que el objeto de los contratos sea similar.	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
31	ALCANCE	Se solicita no priorizar socios que aporten a fondos de Marketing (MDF), dado que esto reduce las posibilidades de adjudicación del proceso a empresas que no aportan a estos fondos y limita la pluralidad de oferentes.	La respuesta de esta pregunta corresponde al grupo XIII
32	5 FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS	Se solicita amablemente a la entidad, confirmar el plazo de pago en días calendario tras la radicación y aceptación de la factura bajo la modalidad de Gran Empresa.	El numeral 2.5 FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS explica que por norma general el pago se realizara a 90 días sin embargo los proveedores que cumplan con lo dispuesto en la ley 2024 de 2020 el pago se realizara a 45 días. Adicional a lo definido en los terminos de referencia una vez se realice la etapa de negociación para una orden de servicio se pueden modificar los periodos de pago.
33	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Sobre las normas ISO como requisito habilitante: Se solicita a la entidad reconsiderar la obligatoriedad de las certificaciones ISO y establecerlas como un requisito opcional (no habilitante). Lo anterior, con el fin de garantizar el principio de selección objetiva y pluralidad de oferentes, evitando la exclusión de empresas que cuentan con la capacidad técnica y experiencia necesaria, pero que no tienen la certificación vigente a la fecha.	Se revisara en los pliegos definitivos

34	ALCANCE	Se solicita amablemente a la entidad aclarar si la experiencia técnica exigida para los proyectos debe estar debidamente inscrita y clasificada en el Registro Único de Proponentes (RUP), o si se permitirá la acreditación mediante certificaciones de experiencia general.	ETB informa que el RUP es un registro de creación legal en el cual se deben inscribir todas las personas naturales o jurídicas nacionales y las extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiren a celebrar contratos con entidades estatales. ETB es una entidad estatal, pero su régimen de contratación es de derecho privado en virtud de lo establecido en el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009. En consecuencia, se concluye que no es obligatorio que la experiencia técnica deba estar previamente inscrita y clasificada en el RUP, sino que sería suficiente la certificación de experiencia general, siempre y cuando esta última certificación llene los requisitos exigidos en los términos de referencia para cada línea de negocio para la cual se presente el oferente.
35	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad permitir que las certificaciones exigidas como habilitantes puedan ser emitidas por canales autorizados o distribuidores locales del proponente, y no exclusivamente por la casa matriz o fábrica.	Se acepta de carácter opcional la certificación del fabricante; no obstante, se deberá presentar la certificación emitida por el proveedor de mayor jerarquía en la cadena de suministro que acredite el vínculo directo y la garantía.
36	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad confirmar si las normas ISO solicitadas pueden ser aportadas por la fábrica, el canal o el distribuidor mayorista, o si es requisito indispensable que el proponente sea el titular directo de dichas certificaciones.	Se revisara en los pliegos definitivos
37	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita amablemente a la entidad confirmar si, en virtud de la seguridad de la información, es posible presentar la norma ISO 27001 como alternativa o reemplazo a la norma ISO 20000-1	Se revisara en los pliegos definitivos
38	ALCANCE	Se solicita no priorizar socios que aporten a fondos de Marketing (MDF), dado que esto reduce las posibilidades de adjudicación del proceso a empresas que no aportan a estos fondos y limita la pluralidad de oferentes.	Se revisara en los términos de referencia definitivos
39	46144	Se solicita amablemente a la entidad, confirmar el plazo de pago en días calendario tras la radicación y aceptación de la factura bajo la modalidad de Gran Empresa.	El numeral 2.5 FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS explica que por norma general el pago se realizara a 90 días sin embargo los proveedores que cumplan con lo dispuesto en la ley 2024 de 2020 el pago se realizara a 45 días. Adicional a lo definido en los terminos de referencia una vez se realice la etapa de negociación para una orden de servicio se pueden modificar los periodos de pago.
40	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad permitir como habilitante aportar solamente una de las certificaciones exigidas en el documento, el restante de certificaciones sea opcionales.	Se revisara en los pliegos definitivos
41	ALCANCE	¿Cuál es el presupuesto o porcentaje de co-inversión esperado para los fondos de marketing (MDF) destinados a la generación de demanda conjunta?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
42	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad permitir que los aliados o socios del proponente puedan presentar la certificación que los acredite como mayoristas.	En caso de Consorcios o Uniones Temporales, se acepta que cualquiera de los integrantes aporte la certificación, según su porcentaje de participación.

43	3.6.3. REQUISITOS TÉCNICOS DEL HARDWARE	¿Cuáles son las especificaciones técnicas mínimas (RAM, Almacenamiento, Pantalla) para cada perfil de usuario Básico, Operativo y Ejecutivo?	El proveedor debe ofrecer variedad de gamas que vayan desde la básica a la más completa partiendo desde las 4 GB en RAM, 64 GB de almacenamiento y pantalla desde las 5", basados en este mínimo ofrecer equipos desde las características mínimas hasta las características tope del mercado e intermedias, ofrecer dicho portafolio con su respectiva clasificación.
44	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿Cuál es la cantidad estimada de dispositivos para el inicio de la operación y el crecimiento proyectado año a año?	El proveedor debe tener la disponibilidad de equipos que se requieran para cubrir los negocios los cuales pueden ser con cantidades no definidas ya que dependen de cada negociación, como proyección inicial el proveedor debe contar con un promedio mensual de 1000 equipos divididos en 10% gama alta, 30% gama media y 60% gama baja, y se proyecta un incremento anual de 20%, pero es de aclarar que son datos estrictamente estadísticos que no determinan el inventario de equipos del proveedor, como se indicó anteriormente el proveedor debe contar con la disponibilidad solicitada de equipos en cada negocio
45	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿El proponente debe suministrar las licencias de MDM o ETB ya cuenta con una plataforma (Intune, Knox, Workspace ONE) para el enrolamiento?	El proveedor solo debe suministrar los equipos, la facturación e interacción la realiza etb, el proveedor debe tener una línea exclusiva para temas de soporte de los equipos mas no del servicio de telecomunicación ni facturación
46	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿El reemplazo de equipos en ≤24h hábiles debe cubrir todo el territorio nacional o solo ciudades principales y áreas metropolitanas?	Solo ciudades principales, para el resto del territorio estaríamos sujetos a tiempos de envío
47	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿El servicio debe incluir cobertura contra Hurto Calificado y Daño Total Accidental, o ETB asume el riesgo de pérdida?	Debe contar con cobertura de daño y hurto incluida en el valor del servicio
48	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿Cuál es la periodicidad mínima requerida para la renovación tecnológica de los equipos (en meses)?	12 meses
49	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿Es requisito indispensable que el 100% de los terminales soporten tecnología 5G en la banda de 2500MHz desde el día 1?	Para equipos gama alta y media si
50	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿Existe un límite máximo de disminución del parque de equipos (Churn) permitido mensualmente sin penalidad para el aliado?	El contrato por el servicio se hará a 12, 24 y 36 meses, el proveedor deberá contemplar estos plazos para evaluar y determinar los costos en cada una de las variables que aplique con respecto a gama y plazo, el cliente se obliga a realizar el pago por el tiempo acordado
51	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿Se requiere integración vía API o Punch-out con el sistema SAP Ariba de ETB para la gestión de pedidos y facturación?	Junto con el proveedor se generará la forma más eficaz de generar cada pedido que se requiera según la necesidad de los clientes

52	3.6. GRUPO VIII: SMARTPHONES COMO SERVICIO	¿El aprovisionamiento sin Intervención (Zero-Touch Enrollment) lo suministrara ETB o es el proponente quien deberá suministrar la solución?	El proponente debe suministrarlo
53	GENERAL	<p>Con fundamento en los principios que orientan la contratación de la ETB (en especial, pluralidad de oferentes, libre concurrencia, igualdad, selección objetiva, transparencia y proporcionalidad), me permito presentar la siguiente observación respecto del requisito habilitante relacionado con certificaciones ISO.</p> <p>En el documento de condiciones se exige la presentación de certificaciones ISO como requisito para habilitar el cumplimiento de un proponente. Este requerimiento, tal como está formulado, limita la participación de múltiples empresas que cuentan con amplia experiencia, capacidad técnica y operativa demostrable en la ejecución de contratos de naturaleza similar, pero que no disponen de la totalidad de certificaciones ISO solicitadas.</p> <p>En la práctica, la exigencia simultánea de varias ISO como habilitante, puede convertirse en una barrera de acceso que no necesariamente guarda relación directa con la correcta ejecución del objeto contractual, especialmente cuando la idoneidad puede acreditarse por otros medios objetivos (experiencia específica, personal clave, metodología, procedimientos HSEQ, planes de calidad, indicadores, etc.).</p> <p>Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que ETB:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconsidere el alcance del requisito y modifique el documento de condiciones para que la exigencia de certificaciones ISO se limite, como mínimo, a una (1) certificación ISO, acorde con el alcance del objeto contractual; ó</li> <li>2. En su defecto, que permita acreditar el cumplimiento mediante equivalentes (sistemas de gestión documentados, políticas y procedimientos de calidad/seguridad, actas de implementación) etc.; sin que ello implique la exclusión automática de oferentes con experiencia demostrada.</li> </ol>	El pliego de condiciones para el Grupo VIII exige únicamente la certificación ISO/IEC 20000-1 como requisito habilitante. Esta norma es indispensable ya que el objeto no es un suministro de bienes, sino un modelo integral de Servicio Gestionado (DaaS) que incluye soporte 7x24 y gestión del ciclo de vida del dispositivo. No se aceptan equivalentes, pues esta certificación garantiza que el aliado posee un Sistema de Gestión de Servicios de TI estandarizado para cumplir con los niveles de servicio (SLA) requeridos.
54	GENERAL	<p>Con fundamento en los principios del Manual de Contratación de ETB (pluralidad de oferentes, selección objetiva, libre concurrencia, transparencia y eficiencia), solicitamos revisar el requisito que exige certificaciones directas de fabricante para todos los componentes como condición habilitante técnica, por cuanto puede convertirse en una barrera de acceso que limita la participación de proponentes idóneos con amplia experiencia, respaldo de canales autorizados/distribuidores y capacidad demostrable, pero sin posibilidad de obtener en el corto plazo certificaciones directas por políticas comerciales, exclusividades o tiempos de emisión. Esto podría reducir injustificadamente la competencia a fabricantes o a pocos integradores con relación directa.</p> <p>Para no afectar la certeza de ETB sobre la marca y especificaciones exigidas y, a la vez, ampliar la participación, solicitamos permitir: (i) una carta de compromiso firmada por el Representante Legal, en la que se obligue a aportar, si resulta adjudicatario, las certificaciones de canal autorizado y/o distribuidor previo al suministro/instalación; y/o (ii) aceptar desde la oferta soportes emitidos por canales autorizados/distribuidores en reemplazo de la certificación directa del fabricante, manteniendo la responsabilidad integral del proponente.</p> <p>Así, ETB asegura que la marca requerida será la suministrada e instalada, sin que la certificación en etapa habilitante excluya proponentes con experiencia y respaldo comercial válido.</p>	Para asegurar la vigencia tecnológica y soporte, se requiere garantía y respaldo técnico directo del fabricante durante todo el contrato.

55	MULTAS - IPC	<p>Multas hasta el 20 % por OS + cláusula penal 20 % por OS + penal general \$200 millones (sin regla de no acumulación): En relación con las cláusulas 1.3.3 (Multas) y 1.3.4 (Cláusula penal), respetuosamente manifestamos nuestra preocupación por el alcance del régimen sancionatorio previsto, en la medida en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se prevé la imposición de multas hasta por el veinte por ciento (20 %) del valor de cada orden de servicio.</li> <li>• Adicionalmente, una cláusula penal por incumplimiento definitivo equivalente al veinte por ciento (20 %) del valor de la orden de servicio, y</li> <li>• Una cláusula penal general de \$200.000.000 asociada al Acuerdo Marco</li> </ul> <p>En donde no se configura una acumulación o un tope global de responsabilidad frente a un mismo hecho generador.</p> <p>Bajo dicha redacción, en la práctica podría configurarse una doble o incluso múltiple punición económica sobre un mismo incumplimiento (multas recurrentes + cláusula penal por OS + cláusula penal general + eventual reclamación de perjuicios adicionales), lo que desborda el carácter típicamente compensatorio y sustitutivo de la cláusula penal y puede afectar el equilibrio económico del contrato, por lo cual se sugiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precisar que, frente a un mismo hecho de incumplimiento, las multas y la cláusula penal no serán acumulables, sino que ETB aplicará únicamente la sanción de mayor valor; o</li> <li>2. Establecer un tope global de responsabilidad económica del aliado, expresado, por ejemplo, como un porcentaje máximo del valor anual facturado o del valor de las órdenes de servicio afectadas y que las multas no superen un 10%.</li> </ol>	<p>La solicitud no es procedente por cuanto la naturaleza jurídica y supuestos de hecho que dan origen a la cláusula penal y a la multa son diferentes. En efecto, la Cláusula Penal es una tasación anticipada de perjuicios que busca sancionar el incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones a cargo del Aliado.</p> <p>Ahora bien, el borrador de los Términos de Referencia establece dos tipos de sanciones que no operan sobre los mismos supuestos de hecho: (a) La cláusula penal de \$200.000.000 opera frente al incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Acuerdo Marco, entre ellas, la relacionada con la obligación de dar respuesta a las solicitudes de cotización que solicite ETB, excluyendo las obligaciones contraídas en cada orden de servicio. y (b) La cláusula penal de 20% del valor de la orden de servicio antes de IVA, prevista como tasación anticipada de los perjuicios generados por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en cada orden de servicio.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. La Multa, por su parte, tiene una finalidad conminatoria o apremiante al contratista para el cumplimiento de las obligaciones parcialmente incumplidas durante la vigencia de la orden de servicio, en caso de mora en la prestación del servicio o incumplimiento parcial de las condiciones establecidas en cada orden de servicio.</li> <li>3. Por lo tanto, la acumulación de la cláusula penal y de la multa en una misma orden de servicio es jurídicamente viable, ya que cada figura jurídica opera sobre supuestos de hecho diferentes y tienen finalidades diferentes: la cláusula penal por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones previstas en la orden de servicio, mientras que la multa por la prestación del servicio por fuera del rango o límite definido en cada orden de servicio.</li> </ol> <p>En este sentido, el Manual de Contratación de ETB indica que la estipulación de la cláusula penal no es óbice para que no se cobren las multas a las que haya lugar, precisamente, porque se trata de dos figuras jurídicas diferentes.</p> <p>Ahora bien, el Acuerdo Marco prevé un límite para la aplicación de las multas y la Cláusula Penal del 20% del precio de la orden de servicio antes de IVA.</p>
56	MULTAS - IPC	<p>Ausencia de reajuste automático por IPC: Solicitar la inclusión de una fórmula de actualización de tarifas o, en su defecto, la obligación de revisar tarifas cuando la variación de índices de precios supere cierto umbral cualquiera de las partes pueda solicitar una revisión técnica de tarifas, con criterios previamente definidos.</p>	<p>Estos procesos no tienen cláusula de revisión de precios, tener en cuenta que los precios ofertados serán precios TECHO, y que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden en particular se determinarán temas como cantidades, tiempo de ejecución, aplicación del IVA, ciudad o municipio a prestar el servicio, servicios a contratar, formas y periodos de pago, entre otros temas.</p>

57	2.8	<p>Multas hasta el 20 % por OS + cláusula penal 20 % por OS + penal general \$200 millones (sin regla de no acumulación): En relación con las cláusulas 1.3.3 (Multas) y 1.3.4 (Cláusula penal), respetuosamente manifestamos nuestra preocupación por el alcance del régimen sancionatorio previsto, en la medida en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se prevé la imposición de multas hasta por el veinte por ciento (20 %) del valor de cada orden de servicio.</li> <li>• Adicionalmente, una cláusula penal por incumplimiento definitivo equivalente al veinte por ciento (20 %) del valor de la orden de servicio, y</li> <li>• Una cláusula penal general de \$200.000.000 asociada al Acuerdo Marco</li> </ul> <p>En donde no se configura una acumulación o un tope global de responsabilidad frente a un mismo hecho generador.</p> <p>Bajo dicha redacción, en la práctica podría configurarse una doble o incluso múltiple punición económica sobre un mismo incumplimiento (multas recurrentes + cláusula penal por OS + cláusula penal general + eventual reclamación de perjuicios adicionales), lo que desborda el carácter típicamente compensatorio y sustitutivo de la cláusula penal y puede afectar el equilibrio económico del contrato, por lo cual se sugiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precisar que, frente a un mismo hecho de incumplimiento, las multas y la cláusula penal no serán acumulables, sino que ETB aplicará únicamente la sanción de mayor valor; o</li> <li>2. Establecer un tope global de responsabilidad económica del aliado, expresado, por ejemplo, como un porcentaje máximo del valor anual facturado o del valor de las órdenes de servicio afectadas y que las multas no superen un 10%.</li> </ol>	Actualmente se esta revisando este numeral.
58	3.6.2001	<p>3.6.1.1. El oferente debe entregar con su oferta comercial certificación ISO/IEC 20000-1</p> <p>Se solicita a ETB, reevaluar este requerimiento teniendo en cuenta el alcance de suministro de equipos en servicio.</p>	Se revisara en los pliegos definitivos
59	3.6.2001	<p>3.6.1.3. EL OFERENTE debe acreditar experiencia mediante certificaciones de contratos cuyo objeto guarde relación directa con cada una de las líneas de negocio descritas en el objeto de la presente contratación, que hayan sido suscritos con empresas de telecomunicaciones en Colombia, canales y/o clientes, dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de oferta. Para tal efecto, se aceptan mínimo una y máximo cinco certificaciones que sumen \$1.500.000.000 pesos.</p>	El monto es proporcional a la envergadura del Acuerdo Marco y la capacidad necesaria para generar economías de escala a nivel nacional
60	3.6.2002	<p>Por favor confirmar si son 3 días hábiles, y reconsiderar de acuerdo con el tamaño del proyecto si se permite hasta 5 días hábiles</p>	No se acepta solicitud
61	1	<p>Solicitamos se nos remita el acuerdo marco proyectado que llegaría a suscribirse en caso de resultar adjudicatarios, con el propósito de conocer anticipadamente las condiciones y obligaciones contractuales previstas, así como los alcances, limitaciones y responsabilidades que regirían la relación entre las partes.</p>	ETB publicará el Proyecto de Minuta del Acuerdo Marco junto con los Términos de Referencia Definitivos.
62		<p>solicitamos la eliminación de este parrafo, ya que restringe el desarrollo comercial del proveedor. Los servicios ofrecidos, aunque similares en objeto y alcance, se adaptan de manera personalizada según el tiempo, costo y necesidades específicas de cada cliente. Por ello, no es factible garantizar condiciones idénticas para todos los casos, ya que esto provocaría un desequilibrio económico para el proveedor y comprometería la adecuada prestación del servicio conforme a las particularidades de cada cliente.</p>	ETB informa que no puede generar una respuesta concreta frente a la solicitud del interesado, ya que no se entiende cuál es el párrafo que desea se elimine de los Términos de Referencia.

63		<p>"Solicitamos que, antes de exigir al contratista la renuncia expresa a cualquier requerimiento o reclamación, se incluya un procedimiento sancionatorio y/o remedial previo que garantice el derecho a la defensa, el principio de contradicción y el debido proceso del contratista. Para tal fin sugerimos considerar el siguiente esquema:</p> <p>En caso de presentarse un hecho que pueda constituir presunto incumplimiento susceptible de generar sanciones o la terminación del contrato, la parte cumplida deberá remitir comunicación escrita a la otra parte informando el presunto incumplimiento y los hechos que lo sustentan. Recibida la comunicación, la parte presuntamente incumplida contará con un término de diez (10) días hábiles para presentar sus argumentos, exponer circunstancias eximentes de responsabilidad o adoptar las acciones conducentes a la corrección o subsanación del incumplimiento.</p> <p>Si el incumplimiento admite subsanación, la parte presuntamente incumplida dispondrá hasta de treinta (30) días adicionales para adelantar las acciones necesarias. Vencidos los términos señalados, y en caso de no presentarse respuesta o no subsanarse el hecho imputado, la parte cumplida quedará habilitada para imponer la sanción correspondiente o, de ser procedente, adelantar la terminación del contrato."</p>	<p>ETB informa que el Manual de Contratación de ETB estipula que previamente a la aplicación de la cláusula penal o de las multas, se garantizará el debido proceso del contratista, en este caso, denominado Aliado. En ese sentido, si bien es cierto, se preve la renuncia del Aliado a cualquier requerimiento o constitución en mora, también es cierto que, de parte de ETB se garantizará el debido proceso y derecho de defensa del Aliado frente a un presunto incumplimiento, cuando se trate de cláusula penal, o frente a la prestación del servicio por fuera de los límites o rangos establecidos cuando se trate de multas, en los términos establecidos en la Cláusula 28 del Manual de Contratación:</p> <p><i>"Cuando el supervisor o interventor identifique un posible incumplimiento contractual que pueda dar lugar al cobro de multas o de la cláusula penal pecuniaria o la sanción económica especial para casos de fraude, deberá reportarlo al Facultado mediante informe escrito, adjuntando los soportes técnicos, jurídicos o financieros que lo sustenten. Con base en dicho reporte, ETB comunicará formalmente al contratista los hechos constitutivos del presunto incumplimiento y la sanción que podría cobrarse, otorgándole un plazo de hasta cinco (5) días hábiles para presentar descargos y aportar las pruebas que considere pertinentes. Recibida la respuesta del contratista o vencido el término sin que éste se pronuncie, ETB evaluará los descargos y pruebas allegadas, y de considerar que se configura el incumplimiento, se procederá al cobro de las sanciones correspondientes."</i></p>
64		<p>Solicitamos a la Entidad reconsiderar la aplicación concurrente de las dos sanciones previstas en la cláusula penal y, en su lugar, aplicar únicamente una de ellas, en atención a criterios de proporcionalidad, favorabilidad y equilibrio contractual. La imposición simultánea de ambas sanciones frente a un mismo hecho configura una doble afectación sobre el contratista, lo cual resulta excesivo e impacta la adecuada distribución del riesgo económico del contrato. La aplicación de una sola sanción permite mantener el propósito disciplinario y de control del incumplimiento sin generar cargas desproporcionadas que alteren la ecuación contractual.</p>	<p>Se aclara que no se trata de una doble penalización, toda vez que la multa constituye una sanción y procede como medida para apremiar al Contratista a cumplir sus obligaciones contractuales. En cambio, la cláusula penal es considerada como una tasación anticipada de perjuicios y procede por incumplimiento de las obligaciones. Tales medidas no son desproporcionadas ni afectan el equilibrio contractual, ya que ambas tienen finalidades diferentes.</p>
65		<p>"Solicitamos que, antes de exigir al contratista la renuncia expresa a cualquier requerimiento o reclamación, se incluya un procedimiento sancionatorio y/o remedial previo que garantice el derecho a la defensa, el principio de contradicción y el debido proceso del contratista. Para tal fin sugerimos considerar el siguiente esquema:</p> <p>En caso de presentarse un hecho que pueda constituir presunto incumplimiento susceptible de generar sanciones o la terminación del contrato, la parte cumplida deberá remitir comunicación escrita a la otra parte informando el presunto incumplimiento y los hechos que lo sustentan. Recibida la comunicación, la parte presuntamente incumplida contará con un término de diez (10) días hábiles para presentar sus argumentos, exponer circunstancias eximentes de responsabilidad o adoptar las acciones conducentes a la corrección o subsanación del incumplimiento.</p> <p>Si el incumplimiento admite subsanación, la parte presuntamente incumplida dispondrá hasta de treinta (30) días adicionales para adelantar las acciones necesarias. Vencidos los términos señalados, y en caso de no presentarse respuesta o no subsanarse el hecho imputado, la parte cumplida quedará habilitada para imponer la sanción correspondiente o, de ser procedente, adelantar la terminación del contrato."</p>	<p>ETB informa que el Manual de Contratación de ETB estipula que previamente a la aplicación de la cláusula penal o de las multas, se garantizará el debido proceso del contratista, en este caso, denominado Aliado. En ese sentido, ETB garantizará el debido proceso y derecho de defensa del Aliado frente a un presunto incumplimiento, en los términos establecidos en la Cláusula 28 del Manual de Contratación:</p> <p><i>"Cuando el supervisor o interventor identifique un posible incumplimiento contractual que pueda dar lugar al cobro de multas o de la cláusula penal pecuniaria o la sanción económica especial para casos de fraude, deberá reportarlo al Facultado mediante informe escrito, adjuntando los soportes técnicos, jurídicos o financieros que lo sustenten. Con base en dicho reporte, ETB comunicará formalmente al contratista los hechos constitutivos del presunto incumplimiento y la sanción que podría cobrarse, otorgándole un plazo de hasta cinco (5) días hábiles para presentar descargos y aportar las pruebas que considere pertinentes. Recibida la respuesta del contratista o vencido el término sin que éste se pronuncie, ETB evaluará los descargos y pruebas allegadas, y de considerar que se configura el incumplimiento, se procederá al cobro de las sanciones correspondientes."</i></p>
66		<p>Solicitamos que la totalidad de la cláusula sea redactada de forma bilateral, en la medida en que ambas partes se encuentran obligadas al cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo</p>	<p>ETB informa que la cláusula será redactada en forma bilateral.</p>

67		<p>"Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato, el CONTRATISTA deberá realizar inversiones financieras y operativas para garantizar la ejecución adecuada del objeto contratado. En consecuencia, una terminación anticipada sin justa causa por parte del CONTRATANTE genera un desequilibrio económico de las prestaciones en perjuicio del CONTRATISTA, toda vez que este asumiría costos hundidos no recuperables, compromisos financieros y gastos operativos que no serían compensados por la contraprestación pactada.</p> <p>En ese sentido, se plantean las siguientes alternativas orientadas a mantener el equilibrio contractual:</p> <p>A. Eliminar la facultad de terminación unilateral sin justa causa, permitiéndola únicamente en casos de incumplimientos graves o totales.</p> <p>B. Establecer el pago de las mensualidades restantes hasta la fecha de finalización del contrato, reconociendo las inversiones realizadas y los compromisos adquiridos.</p> <p>C. Fijar una indemnización a favor del CONTRATISTA en caso de terminación unilateral sin justa causa por parte del CONTRATANTE, con el fin de resarcir los perjuicios derivados de la ruptura anticipada del contrato."</p>	<p>No se acepta la observación. Se debe dar cumplimiento al numeral 1.3.18 de los Términos de Referencia, debido a políticas de contratación de la Empresa.</p>
68		<p>Solicitamos a la Entidad aclarar la forma y el plazo de pago, toda vez que se identifica una inconsistencia entre los documentos del proceso. Mientras en el numeral 2.5 se indica que el pago se efectuará a los noventa (90) días posteriores a la radicación de la factura, en el apartado relativo al plazo del ajuste se señala un término de cuarenta y cinco (45) días.</p>	<p>El numeral 2.5 FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS explica que por norma general el pago se realizara a 90 días sin embargo los proveedores que cumplan con lo dispuesto en la ley 2024 de 2020 el pago se realizara a 45 días. Adicional a lo definido en los terminos de referencia una vez se realice la etapa de negociación para una orden de servicio se pueden modificar los periodos de pago.</p>

69	3.6.1.1 REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES DEL OFERENTE	<p>La entidad Indica lo siguiente:</p> <p>"El oferente debe entregar con su oferta comercial certificación ISO/IEC 20000-1."</p> <p>Al respecto, solicitamos respetuosamente a la Entidad reconsiderar la exigencia de la certificación ISO/IEC 20000-1 como requisito obligatorio dentro del presente proceso, teniendo en cuenta que el objeto contractual se encuentra orientado a la provisión de un servicio DaaS de smartphones, el cual se centra principalmente en el suministro, administración y soporte de dispositivos móviles, bajo esquemas operativos y contractuales definidos.</p> <p>La certificación ISO/IEC 20000-1 corresponde a un estándar para sistemas de gestión de servicios de TI, aplicable principalmente a organizaciones cuya actividad principal es la prestación integral de servicios de tecnología de la información, tales como mesas de servicio, gestión de incidentes, cambios y niveles de servicio complejos. No obstante, dicho estándar no resulta determinante ni proporcional para garantizar la correcta ejecución de un modelo DaaS de smartphones, en el cual la calidad del servicio se encuentra más directamente asociada a aspectos como la capacidad logística, la gestión del ciclo de vida del dispositivo, los acuerdos de nivel de servicio (SLA), el soporte técnico de primer y segundo nivel, y la relación con fabricantes y operadores.</p> <p>En ese sentido, la correcta prestación del servicio puede ser acreditada mediante requisitos más acordes con el objeto del proceso, tales como experiencia específica en DaaS o gestión de dispositivos móviles, cumplimiento de SLA, capacidad de soporte, certificaciones del fabricante, o modelos operativos documentados, sin que la certificación ISO/IEC 20000-1 represente un valor agregado directo frente al alcance contractual.</p> <p>Desde una perspectiva de proporcionalidad y selección objetiva, la exigencia de una certificación cuyo alcance no guarda una relación directa con el objeto del contrato puede limitar de manera innecesaria la participación de oferentes, restringiendo la pluralidad y la libre concurrencia, y excluyendo empresas con amplia experiencia comprobada en la provisión de servicios DaaS de smartphones.</p> <p>Por lo anterior, solicitamos amablemente a la Entidad reemplazar la exigencia de la certificación ISO/IEC 20000-1 por la certificación ISO 9001, la cual garantiza la implementación de un sistema de gestión de calidad en cada una de las etapas del proyecto, incluyendo la planificación, ejecución, control, seguimiento y mejora continua de los servicios prestados, asegurando el cumplimiento de los requisitos contractuales y la satisfacción de la Entidad.</p>	Se revisara en los pliegos definitivos
----	--	--	--

70	3.6.1.2 REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES DEL OFERENTE	<p>La entidad Indica lo siguiente:</p> <p>““El oferente debe entregar certificación que lo acredite como mayorista o distribuidor de equipos celulares móviles.”</p> <p>Al respecto, solicitamos respetuosamente a la Entidad revisar y ajustar el alcance de este requisito, teniendo en cuenta que la exigencia de acreditar exclusivamente la condición de mayorista o distribuidor puede limitar de manera innecesaria la participación de oferentes que, si bien no cuentan con dicha certificación formal, operan a través de otros canales comerciales válidos y ampliamente utilizados en el mercado, tales como alianzas estratégicas, integradores de servicios, operadores de soluciones DaaS o esquemas de suministro indirecto debidamente soportados.</p> <p>En la práctica, existen oferentes con amplia experiencia y capacidad técnica, financiera y operativa en la provisión de equipos celulares móviles y servicios asociados, que pueden garantizar el suministro, la trazabilidad, la garantía del fabricante y el soporte requerido, aun cuando no ostenten la certificación directa como mayoristas o distribuidores. Además los canales mayoristas no suelen prestar soluciones tipo DaaS</p> <p>Desde una perspectiva de selección objetiva y pluralidad de oferentes, la restricción del requisito a un único canal de comercialización podría derivar en la exclusión de potenciales proponentes idóneos, lo cual reduce la competencia efectiva y puede llevar a que la Entidad pierda la oportunidad de evaluar propuestas técnica y económicamente favorables, afectando la eficiencia del proceso.</p> <p>Por lo anterior, solicitamos amablemente a la Entidad ampliar o flexibilizar este requisito, permitiendo la participación de oferentes que acrediten el suministro de equipos celulares móviles a través de otros esquemas comerciales válidos, tales como contratos de respaldo con distribuidores autorizados, cartas de intención, acuerdos de suministro o mecanismos equivalentes, garantizando así la pluralidad de oferentes, la libre concurrencia y la selección objetiva.</p>	<p>El requisito se mantiene según lo establecido en el numeral 3.5.1.2. Esta condición es indispensable para garantizar que el aliado cuente con un vínculo directo en la cadena de suministro que asegure la disponibilidad de inventario, el origen legal de los equipos (nuevos y sellados) y, primordialmente, el respaldo de garantía directa del fabricante solicitado en los términos. La condición de mayorista o distribuidor acredita la capacidad logística y comercial necesaria para gestionar la demanda del Acuerdo Marco sin intermediarios que puedan comprometer la continuidad del servicio</p>
71	3.6.1.3 REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES DEL OFERENTE	<p>“3.6.1.3. EL OFERENTE debe acreditar experiencia mediante certificaciones de contratos cuyo objeto guarde relación directa con cada una de las líneas de negocio descritas en el objeto de la presente contratación, que hayan sido suscritos con empresas de telecomunicaciones en Colombia, canales y/o clientes, dentro de los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de oferta. Para tal efecto, se aceptan mínimo una y máximo cinco certificaciones que sumen \$1.500.000.000 pesos.”</p> <p>Al respecto, solicitamos respetuosamente a la Entidad revisar y ajustar el monto mínimo de experiencia exigido, considerando que un valor acumulado de \$500.000.000 resulta suficiente, razonable y proporcional para acreditar la capacidad técnica y operativa requerida para la correcta ejecución del objeto contractual.</p> <p>La experiencia relevante en contratos de naturaleza similar no se mide exclusivamente por el volumen económico acumulado, sino por la pertinencia del objeto contractual, la complejidad técnica, el cumplimiento de niveles de servicio y la adecuada ejecución de las actividades asociadas a cada línea de negocio. En ese sentido, contratos que en conjunto alcancen un valor de \$500.000.000 permiten evidenciar de manera objetiva la idoneidad y experiencia del oferente.</p> <p>Exigir un monto acumulado de \$1.500.000.000 puede limitar de manera innecesaria la participación de oferentes que cuentan con experiencia comprobada, trayectoria en el sector de telecomunicaciones y capacidad técnica suficiente, pero cuyos contratos se han estructurado en montos menores, sin que ello implique una menor aptitud para la ejecución del contrato.</p> <p>Desde una perspectiva de proporcionalidad, libre concurrencia y selección objetiva, resulta razonable establecer un umbral de experiencia acorde con el alcance del proceso, permitiendo una mayor pluralidad de oferentes y promoviendo una competencia efectiva que favorezca la obtención de mejores condiciones técnicas y económicas para la Entidad.</p> <p>Por lo anterior, solicitamos amablemente a la Entidad ajustar el monto mínimo de experiencia exigido a \$500.000.000, manteniendo los demás criterios establecidos, con el fin de garantizar una mayor participación de oferentes idóneos en el proceso.</p>	<p>El monto de \$1.500.000.000 asegura que el aliado tenga la capacidad operativa para el modelo de agregación de demanda y economías de escala de ETB</p>