


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

INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518

OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES


PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
1	1	En anteriores procesos de ETB se tiene que enviar una carta de intención de participar para que el proceso se habilite en la plataforma SAP arriba, quisiera confirmar si para este proceso se debe de realizar el mismo envío de la carta o como podemos visualizar el proceso en la plataforma	Estamos en la fase de borradores de los terminos del proceso, la informacion del proceso esta publicada en la pagina web de ETB, la manifestación de interes hace parte de los terminos definitivos, una vez se publiquen se indicará el procedimiento para entregar la manifestación de interes
2	GESTOR DE TRAFICO	En el requerimiento de Cifrado (Encryption): "Para proteger la confidencialidad de los datos, los dispositivos deben ser capaces de cifrar el tráfico tanto en tránsito como en reposo." Esto es mas para seguridad de enlaces y no tanto para gestión del recurso, esto se hace regularmente con dispositivos VPN o SD-WAN, esto no es requerido para desarrollar la funcion de gestion de trafico	Se aclara a los oferentes que el cifrado se aplicara para asegurar que los datos transmitidos sean ilegibles para intrusos, protegiendo información sensible durante el tránsito, Lo anterior para que unicamente los destinatarios autorizados puedan leerlos, protegiendo información de los clientes.
3	GESTOR DE TRAFICO	En el requerimiento de Terminación SSL/TLS: "Permite al dispositivo descifrar y volver a cifrar el tráfico SSL/TLS. Esto permite inspeccionar el tráfico en busca de amenazas y reduce la carga de procesamiento en los servidores." Esta labor es mas para soluciones de analizador de contenido como tipo Proxy o tambien para soluciones que realizan aceleración de trafico, pero no es requerida para la gestion de trafico ya que el trabaja es sobre el recurso de ancho de banda y como se solicita, se trabaja con prioridades	Se aclara a los oferentes que la terminación SSL/TLS en el caso de soluciones de gestión de tráfico y priorización de ancho de banda, la terminación SSL/TLS no es estrictamente necesaria, ya que estas operan principalmente sobre metadatos de red y transporte, permitiendo administrar el flujo, la prioridad y el uso del ancho de banda incluso cuando el tráfico se encuentra cifrado.
4	GESTOR DE TRAFICO	En el requerimiento de prevención de intrusiones (IPS - Intrusion Prevention Systems): "Detectan y bloquean automáticamente actividades maliciosas, como escaneos de puertos, ataques de denegación de servicio (DoS) o explotación de vulnerabilidades." Esto es una solución específica de seguridad y no corresponde al mercado de gestión de tráfico, nosotros no tenemos ese modulo o funcionalidad	A pesar que el los gestores de trafico cuentan con funciones basicas de protección DoS no realiza funciones específicas a las d eun dispositivo IDS. Este requerimiento sera modificado dentro de las especificaciones técnicas ya que como se menciona por parte de los oferentes y teniendo en cuenta que un DPI su funcion principal es la de priorización, se eliminara el requerimiento o especificación de este item
5	ACELERADOR DE ANCHO DE BANDA	La descripción técnica del dispositivo apunta a un solo fabricante por lo cual amablemente solicitamos que se pueda ofrecer equipos con opciones como : función de aceleración asimétrica	Se acepta y se dará respuesta en los documentos definitivos
6	Grupo 1	En el numeral de Seguridad y Disponibilidad se solicita SLA mayor a 99.9 esta solicitud deja por fuera a la mayoría de los fabricantes de soluciones de ITSM, solicitamos que sea aceptado minimo 99.9 de disponibilidad y que esta sea certificada por el Fabricante directamente.	Se acepta la observación y se permitira un SLA minimo de 99.9 de disponibilidad.
7	2.5.1 Forma de Pago	¿Existe un plazo máximo (stop-loss) para que ETB realice el pago al Aliado en caso de que el Cliente Final se retrase indefinidamente o entre en insolvencia, o el riesgo de cartera se transfiere 100% al Aliado?	De acuerdo con la cláusula indicada, el pago al contratista está condicionado al pago efectivo previo del Cliente de ETB. No existe un plazo máximo ni mecanismo de stop-loss; en caso de mora prolongada o insolvencia del Cliente Final, ETB no adquiere obligación de pago, por lo que el riesgo de cartera es asumido en su totalidad por el contratista.
8	2.1 Esquema de Cotización	Considerando la volatilidad de la TRM para hardware y software importado, ¿se contempla algún mecanismo de ajuste de precios por variación cambiaria o indexación anual (IPC) para los contratos derivados de este Acuerdo Marco?	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 determinaran 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.
9	2.5.1.1 / 2.5.1.2	¿Es posible negociar plazos de pago inferiores (ej. 30 o 60 días) mediante algún esquema de descuento por pronto pago, o es un término inamovible para todas las Órdenes de Servicio?	No se acepta la solicitud, sin embargo se debe tener en cuenta que una vez se realice la etapa de negociación de una orden de servicio se determinaran 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.
10	2.10.6 Impuesto de Timbre	Dado que la base gravable es sobre contratos superiores a 6.000 UVT, ¿este impuesto se calculará sobre el valor estimado del Acuerdo Marco o individualmente sobre cada Orden de Servicio que supere dicho monto?	El impuesto de timbre dejó de operar desde el 1 de enero de 2026
11	3.6.4 Hardware como Servicio	Para efectos de la evaluación económica comparativa en el Anexo Financiero, ¿ETB definirá una configuración "tipo" o estándar (ej. Cores, RAM, Disco específicos) para cotizar los items unitarios, o queda a discreción del oferente?	Se realizara evaluación en este proceso con los items que se encuentran en el anexo financiero.
12	3.6.4 Hardware como Servicio	Se solicita a la entidad confirmar se tiene preferencia de marca y/o referencia asociada a los servicios que se suministraran	No hay preferencia por marca o fabricante
13	3.6.4 3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO	¿El componente de IA para la gestión de almacenamiento es un requisito mandatorio (excluyente) o deseable?	El requerimiento es excluyente
14	3.6.4 Backup	¿La provisión del enlace de conectividad para el servicio de Backup es responsabilidad del Aliado dentro del costo del servicio, o dicho enlace es suministrado por ETB/Cliente Final?	Se debe tener en cuenta el canal de conectividad en el presente ejercicio.
15	3.6.5 Software como Servicio	¿El alcance se limita a licenciamiento de suites de mercado específicas (ej. Microsoft 365 / Google Workspace) o está abierto a soluciones de otros fabricantes o código abierto con soporte empresarial?	Se permite la presentación de otras soluciones, siempre y cuando cumplan con los requerimientos técnicos.
16	3.6.7 Servicios de Implementación	¿Los costos asociados a los servicios profesionales de migración e instalación deben estar prorrateados en la tarifa mensual del servicio (OpEx) o se pueden cotizar como un cobro único (One-Time Cost) en la Orden de Servicio?	En el cuadro de costos se definio como OpEx por lo tanto debera estar embebido dentro del cargo mensual del servicio

Código		SLA		
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>		
Fecha de emisión				
22	8	<b>Revisado por:</b> <b>María Victoria Zambrano I. Profesional especializado II</b> <b>Gerencia de Abastecimiento</b>		<b>Aprobado por:</b> <b>Carlos Andres Cleves</b> <b>Gerente de Abastecimiento ( E )</b>
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
17	3.6.3 Procedimiento Órdenes	¿Existe algún mecanismo de "segunda vuelta" o subasta inversa en caso de que las ofertas para una Orden de Servicio específica sean muy cercanas, o la asignación es directa al precio más bajo en la primera ronda?	No hay mecanismo de segunda vuelta o subasta inversa para la adjudicación de órdenes de servicio. Se solicitan cotizaciones a todos los Aliados habilitados en la línea de negocio correspondiente y el Adjudicatario será el Aliado que presente la cotización de menor valor. En caso de empate, se acudirá a las reglas establecidas en los Términos de Referencia.	
18	3.6.10 Nuevos Items	¿Cuál es el mecanismo para determinar el precio de los "nuevos ítems" tecnológicos que no estén en la lista original? ¿Se requiere un estudio de mercado previo por parte de ETB o se acepta la lista de precios del fabricante menos un descuento?	El proceso de inclusión de nuevos ítems se encuentra en los términos de referencia "procedimiento para incorporar nuevos ítems"	
19	3.6.4.1 Entregables	Si el fabricante emite certificados con vigencia anual o sin fecha de expiración explícita (portal web), ¿es válido presentar una declaración juramentada o impresión validada del portal de partners en lugar de una carta específica con fecha reciente?	ETB No acepta la solicitud.	
20	3.6.8 Operación y Gestión	¿El alcance de la actualización de "fixes" y parches incluye actualizaciones mayores de versión (Upgrades) de los sistemas operativos/motores de base de datos sin costo adicional, o solo parches de seguridad y corrección de errores (Updates)?	Debe incluir actualizaciones mayores de versión (upgrades)	
21	3.6.5. SOFTWARE COMO SERVICIO / CAPACITACION	Se solicita amablemente a la entidad confirmar ¿Cuántas personas del equipo técnico de ETB deben ser certificadas inicialmente y bajo qué modalidad (presencial/virtual)? ¿Con qué periodicidad requieren que se realicen las capacitaciones?	De acuerdo a los requerimientos de seguimiento y control	
22	3.6.2.1 Soporte	Se solicita a la entidad ¿cómo se articula este flujo de la mesa de ayuda del proponente con la mesa de ayuda propia de ETB? ¿El proponente actúa como Nivel 2/3 o debe también proveer el Nivel 1 (punto único de contacto)?	El proveedor deberá también proveer el nivel 1 o punto único de contacto. Así como proveer el nivel 2 y 3. Generalmente ETB cuenta con un punto de contacto o similar a nivel 1, el cual escalará el requerimiento a la mesa del proveedor.	
23	3.6.2.1 Soporte	¿La comunicación en atención y soporte se dará entre las partes proponente y ETB? o ¿El proponente atenderá los clientes finales de ETB?	la comunicación generalmente inicial cliente ETB y posteriormente ETB aliado	
24	3.6.2.1 Soporte	Se solicita confirmar si ETB suministrará la herramienta o plataforma de atención ITSM? o si se incluye dentro de la propuesta económica	Se debe incluir dentro de la propuesta la herramienta de ITSM	
25	3.6.2.1 Soporte	Se solicita confirmar si ETB suministrará la herramienta o plataforma de gestión y monitoreo ITAM? o si se incluye dentro de la propuesta económica	Se debe incluir dentro de la propuesta la herramienta de ITAM	
26	3.6.2.1 Soporte	Se solicita a la entidad confirmar si el personal de soporte que atenderá la solución se encontrará ubicado en la sede del cliente o si estará ubicado en la sede del proponente.	Esto será determinado de acuerdo al proyecto, en algunos casos existirán proyectos que tendrán un soporte o ingeniero residente, pero este hará parte de los servicios solicitados en esa de ayuda.	
27	3.6.2.1 Soporte	Se solicita la confirmación de la entidad, en que ciudades se realizará el soporte y mantenimiento presencial.	esto será determinado de acuerdo al proyecto. Los cuales podrán ser a nivel nacional	
28	3.6.2.1 Soporte	Para la gestión de usuarios en la mesa de ayuda se solicita confirmar si, ¿se garantizará acceso para integración con el AD de ETB? ¿Se habilitará la VPN para conectar la mesa de ayuda en caso de no estar ubicados en la sede cliente?	Estos servicios serán ofertados a diferentes clientes de ETB. por lo que la integración con el directorio activo de los clientes deberá evaluarse dentro del costeo	
29	3.4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTA	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 Grupo para la cual se presente el oferente.	
30	3.4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTA	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 deberá tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia mínima habilitable"	
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	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.	
32	2.5 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 realizará a 90 días sin embargo los proveedores que cumplan con lo dispuesto en la ley 2024 de 2020 el pago se realizará a 45 días. Adicional a lo definido en los términos de referencia una vez se realice la etapa de negociación para una orden de servicio se pueden modificar los periodos de pago.	
33	3.4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTA	Se solicita a la entidad permitir aportar las certificaciones de fábrica como opcionales y no como habilitante, en reemplazo, aportar las certificaciones de los aliados.	Se deberá tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia mínima habilitable"	
34	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO / ALMACENAMIENTO	¿ETB tiene alguna preferencia de arquitectura (x86 vs ARM) o familias de procesadores específicas (ej. Intel Xeon Scalable de 4ta Gen o AMD EPYC de 4ta Gen)?	No se tiene preferencia alguna. Se pueden ofertar diferentes soluciones en el mercado siempre y cuando vayan acorde a los requerimientos del proyecto.	

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
35	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO / ALMACENAMIENTO	Se solicita a la entidad confirmar ¿Cuál es la proporción esperada de almacenamiento (Flash/SSD vs. HDD) y qué protocolos de comunicación (NVMe, SAS, iSCSI) son mandatorios para asegurar el rendimiento? o la solución debe estar basada en "Software Defined Storage.	ETB podría solicitar características específicas de puertos al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
36	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO / ALMACENAMIENTO	Se solicita confirmar si ¿ETB cuenta con una infraestructura de red de almacenamiento (SAN) existente a la que debamos integrarnos, o el proponente debe proveer la solución de conectividad completa (switches de fibra canal, router...)?	El proponente debe proveer la solución desde hardware hasta conectividad del proyecto específico
37	3.6.5. SOFTWARE COMO SERVICIO / OFIMÁTICA Y COLABORACIÓN	¿Es necesario que los procesadores tengan unidades de procesamiento neuronal (NPU) integradas para ejecutar estas tareas de IA de forma local?	ETB podría solicitar características específicas de puertos al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
38	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO / Estaciones de Trabajo (Workstations)	¿cuál es el requerimiento mínimo de memoria de video (VRAM) y certificaciones de software (ISV) que deben cumplir estos equipos?	ETB podría solicitar características específicas de puertos al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
39	ALCANCE	Se solicita confirmar si requiere licenciamiento y gestión de bases de datos de alto rendimiento. ¿ETB tiene un estándar definido entre SQL (ej. Oracle, SQL Server) y NoSQL, o el aliado puede proponer la tecnología basada en la carga de trabajo?	Esta solución será ofertada para diferentes clientes y de acuerdo a los requerimientos específicos de cada proyecto, por lo anterior se debe cotizar la tecnología en este caso bases de datos en la que el proveedor tenga alta experiencia
40	1.1.2004.	De acuerdo con lo indicado en el numeral 1.1.5. PRÓRROGAS, se solicita prorrogar la fecha de la Actuación: "Observaciones al borrador de los términos de referencia", hasta el 23 de enero, dada la gran cantidad de ítems a estructurar y que algunos de los Mayoristas y Aliados, que participan en la conformación de las ofertas técnicas y económicas se encuentran en periodos vacacionales.	No se acepta la solicitud, Se mantiene el cronograma publicado
41	3.6.1.3	Comedidamente y en aras de buscar la pluralidad de oferentes, se solicita que la acreditación de experiencia guarde relación con el suministro de bienes o prestación del servicio de infraestructura y software en modalidad de servicio, que hayan sido suscritos dentro de los seis (6) años anteriores a la fecha de presentación de oferta.	ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de términos de referencia final se realizará el respectivo ajuste.
42	2.5.1 Forma de Pago	¿Existe un plazo máximo (stop-loss) para que ETB realice el pago al Aliado en caso de que el Cliente Final se retrase indefinidamente o entre en insolvencia, o el riesgo de cartera se transfiere 100% al Aliado?	De acuerdo con la cláusula indicada, el pago al contratista está condicionado al pago efectivo previo del Cliente de ETB. No existe un plazo máximo ni mecanismo de stop-loss; en caso de mora prolongada o insolvencia del Cliente Final, ETB no adquiere obligación de pago, por lo que el riesgo de cartera es asumido en su totalidad por el contratista.
43	2.1 Esquema de Cotización	Considerando la volatilidad de la TRM para hardware y software importado, ¿se contempla algún mecanismo de ajuste de precios por variación cambiaria o indexación anual (IPC) para los contratos derivados de este Acuerdo Marco?	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.
44	2.5.1.1 / 2.5.1.2	¿Es posible negociar plazos de pago inferiores (ej. 30 o 60 días) mediante algún esquema de descuento por pronto pago, o es un término inamovible para todas las Órdenes de Servicio?	No se acepta la solicitud.
45	2.10.6 Impuesto de Timbre	Dado que la base gravable es sobre contratos superiores a 6.000 UVT, ¿este impuesto se calculará sobre el valor estimado del Acuerdo Marco o individualmente sobre cada Orden de Servicio que supere dicho monto?	El impuesto de timbre dejó de operar desde el 1 de enero de 2026
46	3.6.4 Hardware como Servicio	Para efectos de la evaluación económica comparativa en el Anexo Financiero, ¿ETB definirá una configuración "tipo" o estándar (ej. Cores, RAM, Disco específicos) para cotizar los ítems unitarios, o queda a discreción del oferente?	Se realizará evaluación en este proceso con los ítems que se encuentran en el anexo financiero.
47	3.6.4 Hardware como Servicio	Se solicita a la entidad confirmar se tiene preferencia de marca y/o referencia asociada a los servicios que se suministraran.	No hay preferencia por marca o fabricante
48	3.6.4 3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO	¿El componente de IA para la gestión de almacenamiento es un requisito mandatorio (excluyente) o deseable?	Es un requerimiento excluyente
49	2.5.1 Forma de Pago	¿Existe un plazo máximo (stop-loss) para que ETB realice el pago al Aliado en caso de que el Cliente Final se retrase indefinidamente o entre en insolvencia, o el riesgo de cartera se transfiere 100% al Aliado?	De acuerdo con la cláusula indicada, el pago al contratista está condicionado al pago efectivo previo del Cliente de ETB. No existe un plazo máximo ni mecanismo de stop-loss; en caso de mora prolongada o insolvencia del Cliente Final, ETB no adquiere obligación de pago, por lo que el riesgo de cartera es asumido en su totalidad por el contratista.
50	2.1 Esquema de Cotización	Considerando la volatilidad de la TRM para hardware y software importado, ¿se contempla algún mecanismo de ajuste de precios por variación cambiaria o indexación anual (IPC) para los contratos derivados de este Acuerdo Marco?	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.
51	2.5.1.1 / 2.5.1.2	¿Es posible negociar plazos de pago inferiores (ej. 30 o 60 días) mediante algún esquema de descuento por pronto pago, o es un término inamovible para todas las Órdenes de Servicio?	No se acepta la solicitud.


Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
52	2.10.6 Impuesto de Timbre	Dado que la base gravable es sobre contratos superiores a 6.000 UVT, ¿este impuesto se calculará sobre el valor estimado del Acuerdo Marco o individualmente sobre cada Orden de Servicio que supere dicho monto?	El impuesto de timbre dejó de operar desde el 1 de enero de 2026
53	3.6.4 Hardware como Servicio	Para efectos de la evaluación económica comparativa en el Anexo Financiero, ¿ETB definirá una configuración "tipo" o estándar (ej. Cores, RAM, Disco específicos) para cotizar los ítems unitarios, o queda a discreción del oferente?	Se realizara evaluación en este proceso con los ítems que se encuentran en el anexo financiero.
54	3.6.4 Hardware como Servicio	Se solicita a la entidad confirmar se tiene preferencia de marca y/o referencia asociada a los servicios que se suministrarán	No hay preferencia por marca o fabricante
55	3.6.4 3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO	¿El componente de IA para la gestión de almacenamiento es un requisito mandatorio (excluyente) o deseable?	Es un requerimiento excluyente
56	3.6.4 Backup	¿La provisión del enlace de conectividad para el servicio de Backup es responsabilidad del Aliado dentro del costo del servicio, o dicho enlace es suministrado por ETB/Ciente Final?	Se debe tener en cuenta el canal de conectividad en el presente ejercicio.
57	3.6.5 Software como Servicio	¿El alcance se limita a licenciamiento de suites de mercado específicas (ej. Microsoft 365 / Google Workspace) o está abierto a soluciones de otros fabricantes o código abierto con soporte empresarial?	Se permite la presentación de otras soluciones, siempre y cuando cumplan con los requerimientos técnicos.
58	3.6.7 Servicios de Implementación	¿Los costos asociados a los servicios profesionales de migración e instalación deben estar prorrateados en la tarifa mensual del servicio (OpEx) o se pueden cotizar como un cobro único (One-Time Cost) en la Orden de Servicio?	En el cuadro de costos se definió como OpEx por lo tanto debiera estar embebido dentro del cargo mensual del servicio
59	3.6.3 Procedimiento Órdenes	¿Existe algún mecanismo de "segunda vuelta" o subasta inversa en caso de que las ofertas para una Orden de Servicio específica sean muy cercanas, o la asignación es directa al precio más bajo en la primera ronda?	No hay mecanismo de segunda vuelta o subasta inversa para la adjudicación de órdenes de servicio. Se solicitan cotizaciones a todos los Aliados habilitados en la línea de negocio correspondiente y el Adjudicatario será el Aliado que presente la cotización de menor valor. En caso de empate, se acudirá a las reglas establecidas en los Términos de Referencia.
60	3.6.10 Nuevos Items	¿Cuál es el mecanismo para determinar el precio de los "nuevos ítems" tecnológicos que no estén en la lista original? ¿Se requiere un estudio de mercado previo por parte de ETB o se acepta la lista de precios del fabricante menos un descuento?	Se debiera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia mínima habilitable"
61	3.6.4.1 Entregables	Si el fabricante emite certificados con vigencia anual o sin fecha de expiración explícita (portal web), ¿es válido presentar una declaración juramentada o impresión validada del portal de partners en lugar de una carta específica con fecha reciente?	ETB No acepta la solicitud.
62	3.6.8 Operación y Gestión	¿El alcance de la actualización de "fixes" y parches incluye actualizaciones mayores de versión (Upgrades) de los sistemas operativos/motores de base de datos sin costo adicional, o solo parches de seguridad y corrección de errores (Updates)?	Debe incluir actualizaciones mayores de version (upgrades)
63	3.6.5. SOFTWARE COMO SERVICIO / CAPACITACION	Se solicita amablemente a la entidad confirmar ¿Cuántas personas del equipo técnico de ETB deben ser certificadas inicialmente y bajo qué modalidad (presencial/virtual)? ¿Con qué periodicidad requieren que se realicen las capacitaciones?	En el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste.
64	3.6.2.1 Soporte	Se solicita a la entidad ¿cómo se articula este flujo de la mesa de ayuda del proponente con la mesa de ayuda propia de ETB? ¿El proponente actúa como Nivel 2/3 o debe también proveer el Nivel 1 (punto único de contacto)?	El proveedor debiera también proveer el nivel 1 o punto unico de contacto. Asi como proveer el nivel 2 y 3. Generalmente ETB cuenta con un punto de contacto o similar a nivel 1, el cual escalara el requerimiento a la mesa del proveedor.
65	3.6.2.1 Soporte	¿La comunicación en atención y soporte se dará entre las partes proponente y ETB? o ¿El proponente atenderá los clientes finales de ETB?	La comunicacion generalmente inicial cliente ETB y posteriormente ETB aliado
66	3.6.2.1 Soporte	Se solicita confirmar si ETB suministrará la herramienta o plataforma de atención ITSM? o si se incluye dentro de la propuesta económica.	Se debe incluir dentro de la propuesta la herramienta de ITSM
67	3.6.2.1 Soporte	Se solicita confirmar si ETB suministrará la herramienta o plataforma de gestión y monitoreo ITAM? o si se incluye dentro de la propuesta económica.	Se debe incluir dentro de la propuesta la herramienta de ITAM
68	3.6.2.1 Soporte	Se solicita a la entidad confirmar si el personal de soporte que atenderá la solución se encontrará ubicado en la sede del cliente o si estará ubicado en la sede del proponente.	Esto sera determinado de acuerdo al proyecto, en algunos casos existiran proyectos que tendran un soporte o ingeniero residente, pero este hara parte de los servicios solicitados en m,esa de ayuda.
69	3.6.2.1 Soporte	Se solicita la confirmación de la entidad, en que ciudades se realizara el soporte y mantenimiento presencial.	Esto sera determinando de acuerdo al proyecto. Los cuales podran ser a nivel nacional
70	3.6.2.1 Soporte	Para la gestión de usuarios en la mesa de ayuda se solicita confirmar si, ¿se garantizará acceso para integración con el AD de ETB? ¿Se habilitara la VPN para conectar la mesa de ayuda en caso no estar ubicados en la sede cliente?	Estos servicios seran ofertados a diferentes clientes de ETB. por lo que la integración con el directorio activo de los clientes debiera evaluarse dentro del costeo


Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8	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 )	
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
71	3.4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTA	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 Grupo para la cual se presente el oferente.
72	3.4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTA	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 debe cumplir de acuerdo a lo definido en los requisitos mínimos habilitantes
73	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 informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
74	2.5 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.
75	3.4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTA	Se solicita a la entidad permitir aportar las certificaciones de fabrica como opcionales y no como habilitante. en remplazo, aportar las certificaciones de los aliados.	No se acepta. Se debe cumplir de acuerdo a lo definido en los requisitos mínimos habilitantes
76	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO / ALMACENAMIENTO	¿ETB tiene alguna preferencia de arquitectura (x86 vs ARM) o familias de procesadores específicas (ej. Intel Xeon Scalable de 4ta Gen o AMD EPYC de 4ta Gen)?	No se tiene preferencia alguna. Se pueden ofertar diferentes soluciones en el mercado siempre y cuando vayan acorde a los requerimientos del proyecto.
77	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO / ALMACENAMIENTO	Se solicita a la entidad confirmar ¿Cuál es la proporción esperada de almacenamiento (Flash/SSD vs. HDD) y qué protocolos de comunicación (NVMe, SAS, iSCSI) son mandatorios para asegurar el rendimiento? o la solución debe ser basada en "Software Defined Storage.	ETB podría solicitar características específicas de puertos al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
78	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO / ALMACENAMIENTO	Se solicita confirmar si ¿ETB cuenta con una infraestructura de red de almacenamiento (SAN) existente a la que debamos integrarnos, o el proponente debe proveer la solución de conectividad completa (switches de fibra canal, router...)?	El proponente debe proveer la solución desde hardware hasta conectividad del proyecto específico
79	3.6.5. SOFTWARE COMO SERVICIO / OFIMÁTICA Y COLABORACIÓN	¿Es necesario que los procesadores tengan unidades de procesamiento neuronal (NPU) integradas para ejecutar estas tareas de IA de forma local?	ETB podría solicitar características específicas de puertos al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
80	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO / Estaciones de Trabajo (Workstations)	¿cuál es el requerimiento mínimo de memoria de video (VRAM) y certificaciones de software (ISV) que deben cumplir estos equipos?	ETB podría solicitar características específicas de puertos al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
81	ALCANCE	Se solicita confirmar si requiere licenciamiento y gestión de bases de datos de alto rendimiento. ¿ETB tiene un estándar definido entre SQL (ej. Oracle, SQL Server) y NoSQL, o el aliado puede proponer la tecnología basada en la carga de trabajo?	Esta soluciones seran ofertadas para diferentes clientes y de acuerdo a los requerimientos especificos de cada proyecto, por lo anterior se debe colizar la tecnologia en este caso bases de datos en la que el proveedor tenga alta experiencia
82	1	Los equipos deben ser administrados por una consola central o estos serán administrados de forma unitaria	Los equipos seran administrados de forma unitaria debido a que seran soluciones ofertadas a diferentes clientes
83	2	Se entiende que ETB requiere de un contrato marco con varios componentes de hardware tipo, pero el desglose de los costos para el valor de arrendamiento no detallan ni contemplan componentes adicionales que pueden incrementar el valor del mismo, ¿cómo se manejará estos puntos?	Se deben ofertar en modalidad servicio mensual, por lo cual servicios de implementación, configuracion, puesta en marcha y soporte deberan estar embebidos en el costo mensual
84	3	Requiere la entidad que los switches de Core y Distribución soporten apilamiento físico (Stacking) o tecnologías de virtualización de chasis para alta disponibilidad	Aunque el stacking es una característica común en la industria para estas capas, el pliego actual no lo solicita como un requisito técnico mínimo habilitante en la descripción del ítem de Switches. ETB podría solicitar características específicas (como alta disponibilidad física) al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
85	4	¿Qué porcentaje de los puertos debe contar con soporte PoE, PoE+, etc., para alimentar dispositivos.	ETB podría solicitar características específicas de puertos al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
86	5	¿Cuál es el SLA esperado para el reemplazo de partes o corrección de errores en caso de falla?	ETB podría solicitar características específicas de puertos al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
87	6	¿Quién es el responsable de la infraestructura mínima requerida para la implementación de los equipos?	El responsable de la infraestructura debe ser el aliado
88	7	¿Dentro del esquema de requerimiento de equipos de networking se mencionan clasificaciones de equipos pero no sus capacidades físicas como por ejemplo si se debe contemplar equipos modulares para alta densidad de puertos, o especificaciones para equipos de distribución ?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
89	8	Dentro del esquema de precios se solicita access points que pueden funcionar de forma autónoma o de forma controlada a través de una WLC, se entiende que al hacer referencia de controladora en la nube esto es en la nube provista por el fabricante, favor confirmar.	El entendimiento es correcto, puede ser también sobre nube del fabricante
90	9	Dado que para muchos proyectos de Wireless se requiere la realización de sites surveys, pruebas de operación trabajos en alturas, etc., ¿estos costos debe incluirse en el valor del canon mensual para un access point?	El entendimiento es correcto.
91	10	¿Quién es el responsable de la infraestructura mínima requerida para la implementación de los equipos?	El responsable de la infraestructura debe ser el aliado
92	11	¿Cuál es el SLA esperado para el reemplazo de partes o corrección de errores en caso de falla?	Los tiempos exactos y penalidades se definen puntualmente en cada Orden de Servicio según la criticidad del negocio; sin embargo, el pliego establece los lineamientos mínimos de soporte y garantía que el oferente debe cumplir según el tipo de solución.
93	12	Se entiende que todos los elementos de seguridad para la autenticación, registro y control de los usuarios (NAC, AAA, etc.) de las redes Wireless estarán a cargo del cliente final, dejando solo así servicios de integración a la red, carga de SSIDs como parte del servicio solicitado, favor confirmar.	El entendimiento es correcto. Hay características actualmente en las configuraciones del cliente final como NAC que el cliente debe ser el responsable una vez se coloquen los equipos y se realicen las configuraciones
94	13	Dentro de las especificaciones técnicas se detallan equipos de videoconferencia pero estos no constan en el precario enviado por la entidad, ¿estos equipos deben ser cotizados?, favor confirmar.	Se agregaran al anexo de cotización los items correspondientes
95	14	Dado que el proveedor debe garantizar la vigencia tecnológica y el soporte del fabricante, ¿cómo se ajustarán los precios unitarios ante fluctuaciones del TRM o cambios en las listas de precios globales de fabricantes durante la ejecución del Acuerdo Marco?	Estos procesos no tienen cláusula de reajuste ni de revisión de precios, los precios cotizados son precios TECHO y se debe cotizar el peso colombiano los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.
96	15	El documento exige fondos de marketing (MDF) y co-inversión en estrategias go-to-market. ¿Existe un monto o porcentaje mínimo obligatorio de esta inversión respecto al valor de las órdenes de servicio para evitar desequilibrios financieros en el contrato?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
97	16	Se entiende que es posible incrementar ítems adicionales a listado de precios unitarios de cada grupo para atender requerimientos nuevos, proyectos especiales o casos de uso particulares no contemplados actualmente.	El entendimiento es correcto
98	3.6.2.1	¿Qué duración es la esperada para la transferencia de conocimientos, tanto para el empalme de implementación como el de operación y para cuentas personas se realizará esta actividad?	Las capacitaciones de empalme serán definidas en la ejecución de cada solicitud de oferta
99	3.6.2.1	Para el empalme de salida, se consideran los 15 días de seguimiento presencial, así el contrato con el cliente final sea de un mínimo, como por ejemplo un solo equipo, favor confirmar.	Es correcto
100	3.6.2.1	El servicio de preventa solicitado por la ETB, es de forma remota o de forma local en las oficinas de ETB, de ser local, la entidad garantiza un espacio físico adecuado para el equipo que se asignará para esta tarea.	El servicio será de forma remota
101	3.6.2.1	¿Cuál es la frecuencia esperada para los laboratorios técnicos, workshops y equipos demos?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
102	3.6.2.1	Favor indicar el laboratorio mínimo requerido y equipos para demos necesarios para el presente grupo.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
103	3.6.2.1	¿Cuál es el tiempo mínimo que considera la entidad para el arrendamiento de un equipo?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
104	3.6.2004	Indicar si los servicios de instalación son requeridos y si el oferente es responsable del montaje del equipo y configuración del mismo, no de obras civiles ni energía.	Es correcto el entendimiento, el costo de los servicios de implementación, configuración y puesta en funcionamiento deberán estar incluidos dentro del valor mensual del servicio

Código		SLA	Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
10-10.2-F-074-v.1					
Fecha de emisión					
22	8		<b>Revisado por:</b> <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> <b>Gerencia de Abastecimiento</b>		<b>Aprobado por:</b> <b>Carlos Andres Cleves</b> <b>Gerente de Abastecimiento ( E )</b>
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES					
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB		
105	3.6.2004	Indicar los sitios donde se debe contemplar los servicios de instalación.	A nivel Nacional		
106	3.6.2004	Como se maneja el esquema de movimiento de equipos durante el proceso, es decir, si un cliente se mueve de sede o desea cambiar la ubicación de los equipos, esto se considerará como una nueva orden de servicio, favor confirmar	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio		
107	3.6.2004	Favor indicar el SLA requerido del servicio y el lugar donde aplica	A pesar que dentro del pliego hay condiciones establecidas de los SLA. ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio		
108	3.6.2004	Favor indicar si el costo por unidad mes, hora, día tiene un valor mínimo de contrato, por ejemplo, de al menos 12 meses.	La unidad de medida es la dispuesta en los anexos financieros actualmente ETB no tiene tiempos de las posibles órdenes de servicio, los precios cotizados deben ser precios TECHO y se deben cotizar en pesos colombianos los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se puedan acordar entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.		
109	3.6.2004	Para los servidores, se requiere, Adicionalmente deben contar con funcionalidades de inteligencia artificial (IA) para la optimización de recursos, la predicción de fallos y la automatización de tareas de mantenimiento. Favor confirmar si esto hace referencia al sistema de gestión o tarjetas GPU incluidas en el Servidor.	Se aclara que este requerimiento hace referencia a las funcionalidades de gestión y operación propias de la plataforma del servidor (firmware o software de administración), y no a la inclusión obligatoria de tarjetas GPU (Unidades de Procesamiento Gráfico) para el procesamiento de datos.		
110	3.6.2004	Se menciona diferentes tipos de servidores - Torre , rack, Blade, hiperconvergentes, pero no se observa esta división en el listado de precios, favor confirmar si serian incluidos por ETB.	No todo lo que esta dentro del capitulo tecnico se pidio sobre el anexo financiero		
111	3.6.2004	Para la parte de almacenamiento, se entiende que el cliente proveerá los puertos LAN/SAN requeridos para la interconexión de la solución ofertada.	El entendimiento es correcto, En el caso que el objeto del alcance especifico y orden de servicio solo este enmarcada en almacenamiento.		
112	3.6.4. HARDWARE COMO SERVICIO	Se exige que el oferente presente "certificaciones con nivel de acuerdo con el nivel de partnership de los fabricantes", pero: No se define qué nivel mínimo de partnership es aceptable (ej. Gold, Platinum, Elite, etc.), por favor aclarar este item. adicional Tampoco se especifica si basta con que uno solo de los fabricantes involucrados en la oferta cumpla con dicho nivel, o si todos deben hacerlo.	No se solicita un nivel minimo de certificacion y se debe presentyar certificacion por cada una de las lineas del presente grupo		
113	ANEXO FINANCIERO	¿En qué parte del anexo financiero se debe cotizar los servicios de soporte por horas? No se evidencia en el anexo financiero un apartado para cotizar el valor del soporte por horas.	Se entiende que los servicios de soporte se ofrecen dentro de la mensualidad de los servicios		
114	ANEXO FINANCIERO	Solicitamos a la ETB considerar el siguiente escenario: dado que los servicios de implementación corresponden a actividades que se ejecutan y se causan una única vez al inicio del proyecto, agradecemos que estos sean reconocidos y pagados al partner mediante un pago único en la fase inicial de cada proyecto, y que no se incluyan dentro del modelo de servicios IaaS ni formen parte del canon mensual del servicio.	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 determinaran 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.		
115	NOTA 5	Se solicita cordialmente a ETB considerar la posibilidad de presentar el anexo financiero de forma parcial, con el objetivo de permitirnos proponer las mejores soluciones en aquellos componentes donde somos más competitivos y en los que podemos generar un mayor valor agregado.	Actualmente ETB esta analizando y revisando los anexos financieros.		
116	1.3.3. MULTAS	Se solicita cordialmente a la ETB mayor claridad en el apartado de multas, especificando de manera detallada los ANS de cumplimiento y las causales asociadas a su aplicación, de forma que las penalidades se determinen únicamente sobre los servicios puntuales que presenten incumplimientos y no de manera agregada sobre la totalidad de los servicios.	Se tiene que dar cumplimiento al numeral 1.3.3. MULTAS de los términos de referencia y se aclara que el Acuerdo Marco no definirá los ANS		
117	ANEXO FINANCIERO	Se solicita cordialmente a la ETB considerar la exclusión de los LAN Switches de 6 y de 16 puertos del anexo financiero y técnico, dado que los fabricantes con los que trabajamos no cuentan en su portafolio con switches que dispongan de ese número específico de puertos.	No se acepta , se debe responder teniendo en cuenta los items solicitados dentro de los terminos de referencia		

Código		SLA		
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>		
Fecha de emisión				
22	8	<b>Revisado por:</b> <b>María Victoria Zambrano I. Profesional especializado II</b> <b>Gerencia de Abastecimiento</b>		<b>Aprobado por:</b> <b>Carlos Andres Cleves</b> <b>Gerente de Abastecimiento ( E )</b>
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
118	ANEXO FINANCIERO	Se solicita cordialmente a la ETB considerar que, dada la dinámica del mercado tecnológico, sea posible realizar ajustes a los precios en función de las condiciones comerciales definidas por los fabricantes, así como de las variaciones del tipo de cambio (TRM), con el fin de mantener la competitividad y la viabilidad del modelo propuesto.	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.	
119	ANEXO FINANCIERO	Se solicita a la ETB considerar como requerimiento la posibilidad de poder presentar el anexo financiero en dólares americanos (USD), teniendo en cuenta que los fabricantes establecen sus precios y condiciones comerciales en dicha moneda.	No se acepta la solicitud. 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.	
120	"3.6.7 b Estabilización, transferencia y entrega de los servicios operativos al equipo que ETB designe."	¿Podrían confirmarnos, por favor, si una vez realizada la entrega de los bienes y servicios y completada la puesta en ambiente de producción, la operación integral de la solución será asumida por ETB? Agradecemos su confirmación al respecto.	Al ser modalidad de servicio, los contratos sern bajo la misma modalidad por lo cual el aliado debiera estar de inicio a fin de cada una de las ordenes de servicio	
121	ANEXO FINANCIERO	Se solicita cordialmente a la ETB aclarar en el anexo financiero si los LAN Switches requeridos deben ser exclusivamente de capa 2 (L2) o si, adicionalmente, se requiere contemplar switches de capa 3 (L3) para algunos escenarios específicos. Según sea la respuesta a este punto, por favor hacer los ajustes en el anexo financiero para nosotros cotizar de acuerdo con la necesidad específica de la ETB.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio	
122	1.1.1 COMUNICACIONES Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA SAP ARIBA	¿La herramienta SAP Ariba será suministrada por la ETB o deberá ser provista por el proponente? En el momento nosotros no tenemos herramienta en nuestro entorno corporativo.	La herramienta SAP Ariba de cara al proveedor se encuentra en ambiente WEB y no deben adelantarse pagos por uso de la aplicación.	
123	1.3.17. SUBCONTRATACIÓN	Se solicita a la ETB permitir la subcontratación de terceros y/o servicios como parte del modelo operativo propuesto, siempre que se garantice el cumplimiento integral de los alcances contractuales y los niveles de servicio establecidos.	El modelo operativo lo define el aliado	
124	3.6. GRUPO I: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO	Se solicita respetuosamente a ETB considerar el retiro del siguiente párrafo de los requerimientos contractuales, en la medida en que la restricción aquí planteada no establece un esquema de competencia balanceado entre las partes ni contempla una contraprestación equivalente por parte de ETB. "Una vez se formalice contrato con los oferentes habilitados, el INTERESADO no podrá ofertar su portafolio de servicios de manera directa a los clientes de ETB que sean identificados en el ejercicio comercial conjunto una vez se adjudique el contrato, ni podrá presentar ofertas a CLIENTES que en primer lugar hayan conocido los productos y servicios ofrecidos por el OFERENTE a través de ETB o sus agentes comerciales durante el periodo de vigencia de este contrato, ni dos años después de ser finalizado el mismo. En caso de incumplimiento ETB aplicará las sanciones correspondientes a incumplimientos"	Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar de forma independiente, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Clientes.	
125	ANEXO FINANCIERO	¿Es posible que la ETB nos comparta una proyección o estimación de los volúmenes de compra previstos durante la vigencia del contrato, con el fin de que podamos establecer condiciones y negociaciones anticipadas con los fabricantes y así estructurar una oferta más competitiva para la ETB?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo anterior no se cuenta con una estadística	
126	"3.6.7 b Estabilización, transferencia y entrega de los servicios operativos al equipo que ETB designe."	¿Podrían confirmarnos, por favor, si los servicios de SOC se prestarán exclusivamente sobre la infraestructura existente de ETB, integrando a dicho ecosistema todos los bienes contemplados en este contrato, o si, por el contrario, ETB espera que el proponente provea de manera directa, total o parcial, la infraestructura y/o los servicios asociados a SOC como parte del alcance de la oferta?	El aliado debe proveer de manera directa la infraestructura de los servicios asociados a SOC como parte del alcance de la oferta. Teniendo en cuenta el alcance específico de cada orden de servicio se definirá si será parcial o total. Lo anterior ya que se podrá existir el caso que se pueda integrar infraestructura del cliente	
127	"3.6.7 b Estabilización, transferencia y entrega de los servicios operativos al equipo que ETB designe."	¿Podrían confirmarnos, por favor, si los servicios de NOC se prestarán exclusivamente sobre la infraestructura existente de ETB, integrando a dicho ecosistema todos los bienes contemplados en este contrato, o si, por el contrario, ETB espera que el proponente provea de manera directa, total o parcial, la infraestructura y/o los servicios asociados a NOC como parte del alcance de la oferta?	El aliado debe proveer de manera directa la infraestructura de los servicios asociados a NOC como parte del alcance de la oferta. Teniendo en cuenta el alcance específico de cada orden de servicio se definirá si será parcial o total. Lo anterior ya que se podrá existir el caso que se pueda integrar infraestructura del cliente. De igual manera ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo anterior no se cuenta con una estadística	
128	1.2.4. ADJUDICACIÓN	¿Los contratos marco que celebrará la ETB, están dirigidos únicamente a partners o también aplicarán para empresas tipo mayoristas y fabricantes?	Es una invitación pública y pueden participar todos	

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
129	ANEXO FINANCIERO	¿Considerando que, en la gran mayoría, los fabricantes no ofrecen modelos nativos de hardware como servicio mensualizado, ¿qué factores clave considera ETB que permitirían que este esquema sea competitivo y sostenible frente a otras ofertas del mercado, por ejemplo, para competir con otros Telcos que de forma propia crean sus modelos de servicios y los llevan al mercado B2B ?	El modelo de negocio lo define el aliado
130	BORRADOR RFP	¿Qué elementos diferenciadores (precio, alcance del servicio, ANSs, valor agregado, experiencia del cliente) considera ETB que harían atractiva esta oferta frente a alternativas ya consolidadas en el mercado empresarial B2B?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo anterior no se cuenta con una estadística
131	1.2.4. ADJUDICACIÓN	¿Cuántos partners van a ser seleccionados en el grupo I - Grupo I - Infraestructura y Software en modalidad de Servicio?	Se adjudican todos los aliados que cumplan con los requerimientos establecidos en los documentos y requerimientos del presente proceso
132	ANEXO FINANCIERO	En muchos casos, los fabricantes no cuentan con herramientas nativas para la tarificación granular de usuarios, consumos y capacidades. En este contexto, ¿dispone ETB de una plataforma de charging y/o billing a la cual debamos integrarnos para realizar el control, medición y facturación de los servicios prestados a cada cliente final?	No se esta solicitando integración con herramienta de tarificación
133	ANEXO FINANCIERO	¿Entendemos que los precios incluidos en el anexo financiero tienen un carácter referencial? ¿Es decir, que cada vez que ETB genere una orden de servicio, los precios de cada proyecto serán objeto de negociación tanto al alza como a la baja según las condiciones de mercado del momento, por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto?	Su entendimiento es correcto pero es importante 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.
134	1.3.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	"¿Es posible que ETB revise y nos confirme los plazos mínimos de contratación para nuevos proyectos, expresados en años de contrato, teniendo en cuenta que la adquisición de infraestructura de hardware a los fabricantes se realiza bajo esquemas vitalicios y que la recuperación de la inversión requiere alcanzar un punto de equilibrio razonable? En este sentido, agradecemos conocer si ETB contempla períodos mínimos de contratación, por ejemplo, de tres (3) años, evaluados casos acaso, a fin de asegurar la viabilidad económica y la sostenibilidad de las soluciones implementadas."	Para el presente proceso, tener en cuenta precios techo para un mínimo de 6 meses
135	1.3.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	"Solicitamos respetuosamente a la ETB considerar que los contratos marco tengan un plazo de ejecución mínimo de cinco (5) años, en lugar de los dos (2) años actualmente establecidos, con el fin de hacer viables y sostenibles las inversiones requeridas en infraestructura y bienes asociados al contrato. Dado que la adquisición de hardware (infraestructura) con los fabricantes se realiza bajo esquemas de largo plazo, un horizonte contractual mayor permite alcanzar el punto de equilibrio financiero, optimizar costos para las partes y ofrecer condiciones más competitivas y estables a los clientes finales. En este sentido, recomendamos evaluar la ampliación del plazo contractual como un habilitador clave para maximizar el valor del modelo propuesto y asegurar su éxito en el tiempo."	ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
136	BORRADOR RFP	"Respetuosamente solicitamos a la entidad precisar el alcance limitado en la sección "Soporte preventa de los servicios o soluciones que forman parte del acuerdo marco". Nuestro entendimiento es el siguiente: el aliado seleccionado deberá realizar todas las actividades de preventa asociadas al contrato marco durante un periodo de dos años. En caso de requerirse una demostración (demo) o una prueba de concepto (PoC), estas deberán ser ejecutadas por dicho aliado. De ser afirmativa esta interpretación, solicitamos también aclarar qué modelo financiero se presentaría para realizar el costeo de cada uno de los proyectos vinculados al acuerdo marco, así como los niveles de servicio (SLA) y los tiempos esperados para el área de preventa. ¿Podrían confirmarnos si esta interpretación es correcta"	Se aclara que los servicios preventa mencionados son aquellos servicios en su calidad de acompañamiento y apoyo al dimensionamiento teniendo en cuenta la calidad de integrador de ETB. Es decir Los equipos preventa de los aliados y ETB trabajaran conjuntamente dependiendo las características de las ordenes de servicio.

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
137	BORRADOR RFP	En algunos de los escenarios solicitados, los fabricantes no cuentan con herramientas nativas para la tarificación granular de usuarios, consumos y capacidades. En este contexto, ¿dispone ETB de una plataforma de charging y/o billing a la cual debamos integrarnos para realizar el control, medición y facturación de los servicios prestados a cada cliente final?	Se aclara a los aliados que no se esta solicitando integración con herramienta de tarificación o CRM
138	BORRADOR RFP	¿El requerimiento de UPS aplica para un único sitio o para múltiples sedes de ETB?	A nivel nacional
139	BORRADOR RFP	¿ETB puede indicar si el sistema UPS estará destinado a ambientes de oficina, telecomunicaciones, centros de datos o entornos industriales, o una combinación de estos?	esta contemplado para la combinacion de los descritos en la observaciones
140	BORRADOR RFP	¿Existe actualmente un sistema UPS instalado que deba ser reemplazado, ampliado o integrado con la nueva solución?	No, se considera equipos nuevos
141	BORRADOR RFP	¿Se requiere que la solución propuesta sea estándar o especifica por sitio/carga?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo anterior no se cuenta con una estadística Por lo cual sera especifica por sitio y carga
142	BORRADOR RFP	¿ETB suministrará el detalle de la carga eléctrica instalada y proyectada (kW, kVA, factor de potencia)?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.
143	BORRADOR RFP	¿La carga indicada corresponde a carga crítica real o incluye cargas no críticas?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.
144	BORRADOR RFP	*¿El factor de sobredimensionamiento del 20% debe considerarse: * sobre la carga actual, * sobre la carga proyectada, * o sobre ambas?*	Se debiera proyectar sobre la carga proyectada + 20%
145	BORRADOR RFP	¿ETB requiere que el oferente incluya un estudio de dimensionamiento y memoria de cálculo como entregable obligatorio?	A pesar que es un requerimiento específico. Este podría ser agregado dentro de los entregables en la ejecución de los proyectos.
146	BORRADOR RFP	¿Existen restricciones de espacio físico, peso o disposición eléctrica que deban considerarse para el UPS y los bancos de baterías?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.
147	BORRADOR RFP	¿La autonomía mínima de 15 minutos a plena carga es un requisito obligatorio o un valor mínimo aceptable?	Es un requisito obligatorio
148	BORRADOR RFP	"Para el rango deseado de 30 a 60 minutos, ¿ETB espera: * una autonomía uniforme para todos los sitios, o * autonomías diferenciadas según criticidad?"	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.  Por lo anterior en cada orden de servicio se evaluara la situación ya que de lo contrario las soluciones serian muy costosas
149	BORRADOR RFP	¿ETB prevé la ampliación futura de la autonomía, y debe ser considerada desde la etapa de diseño?	Esta debe ser considerada por tal razon los dimensionamientos se deben realizar sobre una carga proyectada + 20%
150	BORRADOR RFP	¿ETB tiene preferencia técnica o estratégica entre baterías VRLA y baterías de ion-litio?	No hay preferencia entre los tipos de tecnología
151	BORRADOR	En caso de baterías de ion-litio, ¿ETB acepta soluciones con BMS integrado del fabricante?	Se aceptan siempre y cuando no contradigan o no cumplan los requerimientos minimos especificos
152	BORRADOR	¿ETB requiere gabinetes de baterías dedicados o es aceptable integración interna al UPS cuando aplique?	Se aceptan de las formas descritas en la observación


Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión	22		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
153	BORRADOR RFP	¿Las condiciones ambientales de los sitios (temperatura, ventilación) cumplen con los valores recomendados para la vida útil de las baterías?	se consideraran instalaciones a nivel nacional
154	BORRADOR RFP	*¿La lista de fabricantes indicada (APC, Eaton, Vertiv, Riello, Liebert) es: * cerrada y excluyente, o * referencial y abierta a equivalencias técnicas?"	El listado es referencial y abierta a equivalencias técnicas
155	BORRADOR	¿ETB requiere un nivel mínimo de partner (Gold, Platinum, Premier) con los fabricantes?	No se especifica, pero se debe demostrar un nivel de partner con las fabricantes de acuerdo a lo descrito en el documento
156	BORRADOR	¿Se aceptan propuestas con más de un fabricante dependiendo del rango de potencia?	Si son aceptadas
157	BORRADOR	¿Las certificaciones de partner deben estar vigentes a la fecha de presentación de la oferta?	Si deben estar vigentes
158	BORRADOR	¿La garantía solicitada (1-3 años UPS y 3-5 años baterías) corresponde a un mínimo obligatorio o es evaluable como criterio técnico?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo anterior no se cuenta con una estadística. ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste y el contrato se ampliara a 5 años.
159	BORRADOR	*¿El contrato de mantenimiento preventivo y correctivo debe incluirse: * como parte integral de la oferta, o * como un ítem opcional separado?"	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo anterior no se cuenta con una estadística
160	BORRADOR	¿ETB requiere SLA específicos de atención (tiempos de respuesta y solución de UPS)?	A pesar que dentro del pliego hay condiciones establecidas de los SLA. ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
161	BORRADOR RFP	¿ETB espera que el alcance incluya instalación, pruebas y puesta en operación del sistema UPS?	Los servicios de implementación, configuración, puesta en funcionamiento, pruebas deberan estar incluidas dentro del valor mensual
162	BORRADOR RFP	¿Se requiere realizar pruebas de autonomía con carga real como parte de la aceptación?	Esto dependera de cada una de las ordenes de servicio
163	BORRADOR	¿ETB requiere capacitación técnica para su personal operativo?	El objetivo de toda actividad de capacitación es fortalecer el conocimiento del equipo técnico y operativo
164	BORRADOR RFP	¿Cuál será el peso relativo de la evaluación técnica vs. económica?	La habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los aliados que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y jurídicos
165	BORRADOR RFP	¿La escalabilidad futura del sistema será considerada un criterio de evaluación?	No es un criterio de selección. La habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los aliados que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y jurídicos
166	BORRADOR	¿ETB contempla visitas técnicas obligatorias a los sitios antes de la presentación de la oferta?	No seran obligatorias, aunque puede existir casos en los que se requiera visita a sitio, pero no es un termino excluyente
167	BORRADOR RFP	¿ETB entregara las acometidas a cero metros con las terminales necesaria para la conexión de las UPS?	Dependera de la orden de servicio en específico
168	Términos de Referencia	De conformidad con la herramienta aplicable para llevar a cabo las transacciones del acuerdo marco, por favor confirmar el plazo máximo para finalizar la renovación anual del registro de proveedores	La renovación anual del Servicio se debe de realizar con la compañía PAR SERVICIOS
169	Términos de Referencia	Agradecemos por favor confirmar la fecha prevista en el cual se vinculará el proceso en firme del acuerdo marco bajo la plataforma SAP Ariba, con el fin de garantizar los términos previstos	Se debe de revisar el cronograma del proceso publicado en la pagina web de ETB
170	Términos de Referencia	Agradecemos confirmar cuál es la fecha prevista de presentación de ofertas, teniendo en cuenta que en el cronograma establecido se indica hasta la publicación de los términos de referencia	Una vez se publiquen los terminos de referencia en la pagina web de etb, se da aconocer el cronograma definitivo
171	Términos de Referencia	Agradecemos confirmar el número máximo de proveedores adjudicatarios por Grupo, así como los criterios de adjudicación y asignación de órdenes de servicio dentro del contrato marco, teniendo en cuenta los riesgos asociados a la dispersión de proveedores en términos de gobernanza, ejecución, calidad del servicio y sostenibilidad contractual.	La habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los aliados que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y jurídicos

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
172	Términos de Referencia	Agradecemos a la Entidad revisar la proporcionalidad y necesidad de exigir una garantía de cumplimiento por \$200.000.000 COP desde la suscripción del Acuerdo Marco, teniendo en cuenta que este tipo de instrumento no garantiza la emisión de órdenes de servicio ni un volumen mínimo de ejecución. En este sentido, el riesgo contractual efectivo se materializa únicamente con la expedición de cada orden de servicio, por lo que la exigencia de una garantía previa y de cuantía fija podría resultar desproporcionada frente a las obligaciones reales asumidas por el proveedor.	<p>ETB informa que no es posible resolver favorablemente la solicitud planteada, por las siguientes razones: Es preciso aclarar que ambas garantías amparan riesgos distintos y concurrentes, por lo cual no existe una duplicidad injustificada:</p> <p>-Garantía del Acuerdo Marco (\$200.000.000 COP): Ampara las obligaciones transversales del Acuerdo, tales como el mantenimiento de las condiciones comerciales ofertadas, la reserva y confidencialidad, y la disponibilidad técnica del proveedor. El riesgo aquí no es la ejecución de una orden de servicio específica, sino el incumplimiento de la posición de adjudicatario (ejemplo, negarse injustificadamente a recibir una orden de servicio). La suma definida como garantía global se considera proporcionada frente a la envergadura del presupuesto total estimado para el Acuerdo Marco. Exigir garantías únicamente por cada Orden de Servicio dejaría a ETB desprotegida ante incumplimientos de obligaciones generales que no dependen de una orden específica, obligando a ETB a iniciar procesos de responsabilidad contractual sin un respaldo líquido inmediato.</p> <p>-Garantía de la Orden de Servicio: Ampara exclusivamente el cumplimiento de la prestación técnica, los tiempos de entrega y la calidad de los bienes/servicios específicos derivados de esa orden concreta.</p> <p>-Contrario a lo afirmado por el observante, el riesgo sí se materializa desde la firma del Acuerdo Marco. En efecto, ETB, al seleccionar a un proveedor, genera una expectativa de disponibilidad permanente. Si el Aliado, ante un requerimiento urgente, no tiene la capacidad de respuesta o ha degradado sus condiciones financieras o técnicas, el Acuerdo Marco pierde su finalidad (agilidad). La garantía de \$200M COP actúa como un respaldo a la seriedad y permanencia del Aliado en el panel de elegibles.</p>
173	Términos de Referencia Numeral 1.3.2 Garantías contractuales # 1.3.2	Solicitamos por favor facilitarnos el contacto del corredor de seguros de ETB	gestion_seguros@etb.com.co
174	Términos de Referencia	Solicitamos respetuosamente a la Entidad revisar la redacción de la cláusula de multas, a fin de precisar de manera objetiva y predeterminada los eventos sancionables, los porcentajes aplicables y las unidades de medición, garantizando los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y equilibrio contractual. Así mismo, sugerimos que la aplicación de multas esté condicionada a la verificación de la imputabilidad del incumplimiento al contratista y a un procedimiento claro que asegure efectivamente el derecho al debido proceso.  Redacción sugerida: Las multas por incumplimiento se aplicarán únicamente cuando el retraso o incumplimiento sea imputable al contratista, previo agotamiento de un procedimiento que garantice el derecho al debido proceso. La multa diaria será de hasta el 0,3% del valor de la orden de servicio por día calendario de retraso, con un tope máximo del 10% del valor de la respectiva orden.	<p>Se debe dar cumplimiento al numeral 1.3.3. MULTAS de los términos de referencia, la multa es para apremiar al contratista a cumplir sus obligaciones contractuales, ETB le podrá descontar hasta el 20% del precio de la orden de servicio y, establecerá en cada orden de servicio el valor o porcentaje aplicable por cada día de atraso o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, o por cualquier otra unidad de tiempo que se estime pertinente.</p> <p>ETB podrá cobrar el valor de las multas mediante descuentos de las sumas de dinero que se adeuden al contratista por cualquier concepto. Se informa que el cobro de las multas garantizará el derecho al debido proceso del Aliado.</p>
175	Términos de Referencia Numeral 1.3.2 Garantías contractuales # 2.1	Solicitamos amablemente se precise: a) Los plazos estimados para la emisión, presentación, evaluación y adjudicación de las órdenes de servicio derivadas del Acuerdo Marco.	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
176	Términos de Referencia Numeral 1.3.2 Garantías contractuales # 2.1	Solicitamos amablemente se precise b) Los criterios mediante los cuales ETB definirá los proveedores invitados a participar en cada orden de servicio, así como si dichas invitaciones se realizarán de manera abierta a todos los aliados habilitados o bajo algún esquema de segmentación.	RTA:// ETB informa que la habilitación o asignación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos técnicos, financieros y jurídicos y basada principalmente en el precio más económico.
177	Términos de Referencia Numeral 1.3.2 Garantías contractuales # 2.1	Solicitamos amablemente se precise: c) Si existen topes, umbrales mínimos o mecanismos de control orientados a prevenir la presentación de ofertas con precios artificialmente bajos que puedan afectar la sostenibilidad del servicio y la calidad de la ejecución contractual.	ETB aclara No existen topes ni umbrales, tener en cuenta que los precios cotizados son TECHO y una vez se gestione la negociación para una orden de servicio en particular se definiran los precios finales.
178	Términos de Referencia Numeral 1.3.2 Garantías contractuales # 2.1	Aclarar que los nuevos impuestos no previstos al momento de la oferta que impacten directamente el precio del servicio habilitan un ajuste económico, cuando la ley lo permita, agradecemos considerar este impacto y puedan ser evaluado entre las partes.	El único impuesto que es sujeto a variación es el IVA, el cual se refleja en la facturación, los demás costos por impuestos imputables al servicio deberán incorporarse como costo a la prestación del servicio, si en el futuro cambian se trataran de acuerdo como lo indique la Ley
179	Términos de Referencia Numeral 1.3.2 Garantías contractuales # 2.1	Solicitamos confirmar si ETB tienes impuestos particulares y/o específicos a tener en cuenta, como estampillas a considerar, más allá de los impuestos distritales y nacionales genéricos a tener en cuenta	con la información suministrada en los términos el oferente o proveedor debe estar en la capacidad de calcular los impuestos aplicables los cuales debe incluir como costo del servicio

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
<p>INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518</p> <p>OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO</p> <p>FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES</p>			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
180	Términos de Referencia	Solicitamos aclarar el numeral 2.5.1.1 para el grupo en particular, dado que de conformidad con el anexo financiero, se evidencia un modelo mensual y no aplicable a Hora. De no aplicar agradecemos excluir de los TDR o en su defecto, su explicación de su procedimiento	Actualmente ETB se encuentra revisando los anexos financieros.
181	Términos de Referencia	Numeral 2.5.1.2 Se solicita precisar el alcance de la confirmación de las condiciones de pago en cada orden de pedido y/o servicio, teniendo en cuenta que se indica un plazo de pago de hasta ciento veinte (120) días calendario cuando la necesidad esté destinada a ETB; esta condición, sumada a que el término de pago se cuenta a partir de la radicación de la factura y depende previamente de la suscripción del Acta de recibo mensual, puede generar un ciclo de caja significativamente superior, impactando la sostenibilidad financiera del proveedor. En este sentido, se sugiere definir un plazo total máximo desde la prestación del servicio o establecer tiempos claros para la gestión previa que permita dar certeza al inicio del cómputo del plazo de pago. contando un termino de pago maximo a partir de su radicación a 30 días calendario.	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.
182	Términos de Referencia	Suscripción del Acta de recibo mensual Se solicita establecer un plazo máximo para la revisión y suscripción del Acta de recibo mensual a satisfacción por parte del supervisor del contrato, dado que la ausencia de un término definido puede generar retrasos en la radicación de la factura y, en consecuencia, en el inicio del cómputo del plazo de pago. Como sugerencia, se propone fijar un plazo específico para dicha suscripción o contemplar un mecanismo de aprobación tácita en caso de no existir observaciones dentro del término establecido.	Se tendra en cuenta la observacion
183	Términos de Referencia	Riesgo por obsolescencia tecnológica en contrato a precios fijos Se solicita precisar el alcance del requisito de "tecnología de última generación" durante la vigencia del contrato, teniendo en cuenta que en un contrato marco a dos (2) años con precios unitarios fijos la evolución acelerada de tecnologías basadas en IA y Machine Learning puede generar obsolescencia, discontinuación de productos o incrementos de costos no previstos para el proveedor. En este sentido, se sugiere aclarar si el cumplimiento de este requisito se evalúa al momento de la oferta o si se permitirá la actualización tecnológica mediante sustituciones equivalentes sin afectar los precios unitarios pactados.	Se ajustara en los terminos de referencia definitivos, sin embargo, es importante tener en cuenta que cuando se habla de dispositivos de ultima de generación se requiere garantizar una vida util de 5 años, con disponibilidad de repuestos y soporte de fabrica por minimo el tiempo de vida util de los dispositivos. Por otro lado la renovación tecnologica aplica unicamente cuando la vida util de los dispositivos esta cercana a su End of life
184	Términos de Referencia	Inclusión de todos los licenciamientos y componentes mínimos Se solicita precisar el alcance del requerimiento de inclusión de todos los licenciamientos y componentes necesarios para la operación completa de la solución, dado que durante una vigencia de dos (2) años pueden presentarse cambios en los modelos de licenciamiento, versiones obligatorias o componentes adicionales exigidos por los fabricantes, especialmente en soluciones con IA y analítica avanzada. En consecuencia, se sugiere definir explícitamente los componentes mínimos exigidos o permitir ajustes contractuales cuando se presenten cambios obligatorios no imputables al proveedor.	Se dara claridad en los terminos de referencia definitivos, tener en cuenta que los tipos de licenciamientos requeridos dada la naturaleza del contrato marco son a demanda y depende de la necesidad puntual que requiera el cliente final. Es responsabilidad del contratista indicar en su propuesta el tipo de licenciamiento que ofrecen sus productos y se valora la posibilidad de adquirir licenciamientos mensuales
185	Términos de Referencia	Alcance y volumen de las actividades de preventa Se solicita precisar el alcance, la frecuencia y el volumen estimado de las actividades de soporte a la preventa descritas, considerando que estas involucran recursos técnicos especializados y pueden convertirse en actividades recurrentes durante la vigencia del Acuerdo Marco. En este sentido, se sugiere delimitar dichas actividades a solicitudes específicas y coordinadas previamente con ETB, evitando interpretaciones de disponibilidad ilimitada del Aliado.	ETB en su calidad de Integrador, trabajara en conjunto con los equipos de preventa de los aliados para la estructuración de las diferentes ordenes de servicio
186	Términos de Referencia	Reconocimiento económico de actividades de preventa Se solicita aclarar si las actividades de diseño de soluciones, demos, pruebas de concepto y soporte técnico a la preventa se encuentran incluidas dentro del alcance remunerado del contrato o si serán gestionadas mediante órdenes de servicio específicas, teniendo en cuenta que estas actividades generan costos directos para el Aliado. Como sugerencia, se propone definir un esquema de reconocimiento económico o un alcance máximo incluido dentro del contrato marco.	ETB en su calidad de Integrador, trabajara en conjunto con los equipos de preventa de los aliados para la estructuración de las diferentes ordenes de servicio
187	Términos de Referencia	Presentación de demos y pruebas de concepto Se solicita precisar las condiciones bajo las cuales se requerirá la presentación de demostraciones y pruebas de concepto, considerando que estas pueden implicar costos asociados a infraestructura, licenciamiento y recursos especializados. En consecuencia, se sugiere definir si dichas actividades estarán limitadas a escenarios previamente aprobados por ETB o si contarán con un mecanismo de compensación cuando impliquen costos adicionales.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.


Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
188	Términos de Referencia	Transferencia de conocimiento y propiedad intelectual Se solicita aclarar el alcance de la obligación de transferencia de conocimiento al equipo ETB, considerando que esta puede involucrar metodologías, arquitecturas y prácticas propias del Aliado. En este sentido, se sugiere delimitar dicha transferencia a conocimientos operativos y funcionales necesarios para la preventa, preservando la propiedad intelectual y el know-how del Aliado.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de los órdenes de servicio.
189	Términos de Referencia	Actividades de marketing conjunto Se solicita precisar el alcance de las actividades de marketing conjunto mencionadas, teniendo en cuenta que no se definen objetivos, métricas ni responsabilidades específicas. Como sugerencia, se propone que dichas actividades se desarrollen mediante planes previamente acordados entre las partes, con alcances y esfuerzos claramente definidos, así como su reconocimiento económico del esfuerzo realizado	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
190	Términos de Referencia	Preparación de quotes, propuestas técnicas y cronogramas Se solicita precisar el alcance, frecuencia y volumen esperado de actividades como la preparación de quotes de fabricantes, elaboración de propuestas técnicas detalladas y suministro de cronogramas, considerando que estas actividades implican dedicación de recursos especializados y pueden presentarse de manera recurrente. En este sentido, se sugiere delimitar dichas actividades a solicitudes específicas previamente autorizadas por ETB o definir un alcance máximo incluido dentro del contrato	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de los órdenes de servicio.
191	Términos de Referencia	Escalamiento y gestión con fabricantes Se solicita aclarar el alcance de la responsabilidad del oferente frente al escalamiento y solución de requerimientos con fabricantes, teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta y las decisiones finales dependen de terceros. Como sugerencia, se propone delimitar la responsabilidad del oferente a la gestión y acompañamiento del escalamiento, sin comprometer tiempos o resultados que dependan exclusivamente del fabricante.	No se acepta observacion
192	Términos de Referencia	Generación de demanda y participación en eventos Se solicita precisar el alcance de la obligación de apalancar iniciativas comerciales de ETB mediante participación en eventos y uso de fondos de mercadeo de fabricantes, considerando que estos fondos y actividades están sujetos a disponibilidad y aprobación de terceros. En consecuencia, se sugiere que estas actividades se desarrollen bajo planes conjuntos previamente acordados, con alcances y esfuerzos definidos.	Esta disposición se eliminará en los Términos de Referencia definitivos.
193	Términos de Referencia	Laboratorios, equipos DEMO y pruebas de concepto Se solicita aclarar el alcance, disponibilidad y condiciones de uso de los laboratorios técnicos, salas para workshops y equipos DEMO que el oferente deberá proveer, teniendo en cuenta que estos recursos implican costos de adquisición, operación y mantenimiento. En este sentido, se sugiere definir escenarios específicos de uso, así como mecanismos de coordinación previa o reconocimiento cuando dichas actividades impliquen costos adicionales.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de los órdenes de servicio.
194	Términos de Referencia	Asignación de equipo especializado Se solicita aclarar el alcance del requerimiento de destinar el equipo necesario para acompañar los requerimientos técnicos del contrato, dado que no se definen perfiles, dedicación ni volumen de solicitudes. En este sentido, se sugiere especificar perfiles, dedicación, etc y delimitar la disponibilidad del equipo del oferente a un esquema de atención bajo demanda y coordinación previa con el equipo ETB.	ETB en su calidad de Integrador, trabajara en conjunto con los equipos de preventa de los aliados para la estructuración de las diferentes ordenes de servicio
195	Términos de Referencia	Procedimiento para ordenes de servicio numeral 3.6.3 Obligación de presentar ofertas en todas las solicitudes Se solicita precisar si la obligación de presentar oferta aplica de manera irrestricta a todas las solicitudes emitidas por ETB, considerando que la ausencia de límites en volumen o frecuencia puede generar una carga operativa significativa para los Aliados Estratégicos. En este sentido, se sugiere permitir la justificación de no participación en casos debidamente sustentados o definir un esquema de participación bajo demanda coordinada.	Se revisara la observacion para los terminos definitivos
196	Términos de Referencia	Procedimiento para ordenes de servicio numeral 3.6.3 El plazo de 3 días para la presentación de propuestas, se solicita revisar, teniendo en cuenta que las soluciones de infraestructura, software e integración pueden requerir validaciones técnicas y comerciales con fabricantes. Como sugerencia, se propone establecer plazos diferenciados y responsables según la complejidad de la orden de servicio o habilitar prórrogas debidamente justificadas.	Se revisara la observacion para los terminos definitivos

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
<p>INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518</p> <p>OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO</p> <p>FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES</p>			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
197	Términos de Referencia	Procedimiento para ordenes de servicio numeral 3.6.3 Criterios de asignación basados en condiciones económicas Se solicita aclarar si la asignación de las órdenes de servicio se realizará exclusivamente con base en las mejores condiciones económicas, considerando que este enfoque puede incentivar ofertas con descuentos excesivos que afecten la sostenibilidad del servicio. En este sentido, se sugiere incorporar criterios técnicos o de valor agregado que permitan una evaluación integral de las ofertas.	Si, el criterio de escogencia de las cotizaciones es el menor valor presentado, no obstante ETB realizará una revisión integral del menor valor, con el fin de determinar que garantice la debida ejecución de la orden de servicio y se reservará el derecho de solicitar al Aliado las explicaciones que sustenten el ofrecimiento del menor valor ofertado.
198	Términos de Referencia	Procedimiento para ordenes de servicio numeral 3.6.3 Etapa de negociación posterior a la presentación de la oferta. Se sugiere en primera instancia publicar acta de cierre, informe de evaluación con criterios a nivel de transparencia, así como definir de manera clara las condiciones bajo las cuales se adelantará la negociación, garantizando transparencia y equilibrio entre las partes.	Se aclara al interesado que las evaluaciones de las ofertas se publican a través de la plataforma transaccional SAP Ariba.
199	Términos de Referencia	Limitación de adjudicaciones por Aliado Estratégico Se solicita a ETB evaluar la incorporación de un mecanismo de distribución equitativa de las órdenes de servicio dentro del Acuerdo Marco, de tal forma que, en escenarios donde se cuente con un número representativo de Aliados Estratégicos habilitados (por ejemplo, diez (10) proveedores), se establezca durante una vigencia contractual un número mínimo de adjudicaciones por Aliado (por ejemplo, al menos cinco (5) órdenes de servicio), con el fin de promover la transparencia, la pluralidad de proveedores, la sostenibilidad financiera y la caja operativa de los Aliados, así como evitar concentraciones de adjudicación que puedan afectar la libre competencia y la continuidad operativa del ecosistema de proveedores, garantizando a su vez condiciones equilibradas y sostenibles para la prestación del servicio.	No se acepta la observación, por cuanto el criterio de selección de las órdenes de servicio por cada línea de negocio es el menor valor ofertado.
200	Términos de Referencia	Referente a Pre-requisitos y Recomendaciones definidos en pre-requisitos y recomendaciones Solicitamos aclarar que estos serán exigidos única y exclusivamente en la estimación de ordenes de servicio y/o adjudicatario de la misma y que no pertenece a una exigencia de selección del contrato marco.	Los habilitates son los definidos para la prestacion del contrato marco. No existen pre requisitos
201	Términos de Referencia	Se sugiere diferenciar de manera expresa en los Términos de Referencia los conceptos de Oferente y Contratista, con el fin de delimitar claramente las actividades, responsabilidades y entregables exigibles durante la etapa de presentación de la propuesta, frente a las obligaciones que aplican una vez se produzca la adjudicación y se adquiera la condición de contratista	Se tendra en cuenta
202	Términos de Referencia	Se solicita aclarar el alcance y las condiciones desde las cuales podrá prestarse el servicio, específicamente si este deberá ejecutarse desde infraestructura de ETB, desde infraestructura propia del proveedor ubicada en Colombia o desde infraestructura ubicada en otros países, con el fin de evitar interpretaciones ambiguas, asegurar el cumplimiento de requisitos normativos, de seguridad de la información y de soberanía de datos, y permitir a los oferentes estructurar adecuadamente su propuesta técnica y económica	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.
203	Términos de Referencia	Se solicita suministrar una volumetría (usuarios, transacciones, cargas, crecimiento esperado, etc) por ítem del anexo financiero estimada de la demanda del servicio, que permita a los oferentes realizar los cálculos de dimensionamiento técnico y operativo de manera adecuada, reducir riesgos de sobre o sub dimensionamiento y presentar propuestas económicas acordes a las necesidades reales del servicio.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.
204	A. Naturaleza del Acuerdo Marco, adjudicación y "capacidad real" de habilitación	¿La adjudicación habilita a todos los oferentes que obtengan "CUMPLE", o ETB definirá un número máximo de aliados por subgrupo/línea? En caso afirmativo, ¿cuál es el criterio de desempate/selección? (Ref. Cap. I "Acuerdo Marco / Precios unitarios", pág. 4; Cap. III "Evaluación técnica", pág. 42; Cap. III "Grupo I", pág. 44).	La habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los aliados que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y jurídicos
205	A2. Alcance "Grupo I" vs. alcance transversal corporativo (grupo empresarial / filiales).	¿Cuáles empresas/filiales están habilitadas para emitir órdenes de servicio bajo este Acuerdo Marco desde el día 1, y cuáles podrían incorporarse después? (Ref. Cap. III: mecanismo de "agregación de demanda" y Órdenes de Servicio, pág. 44).	Se informa que ETB podrá emitir ordenes de servicio para sus filiales y las empresas donde ETB tiene participación accionaria, desde la firma del acuerdo marco o durante el plazo de ejecución el momento en el que se requiera. Lo anterior, siempre y cuando, la filial o empresa donde ETB es accionista no haya suscrito el Acuerdo Marco para la prestación de servicios del mismo grupo.
206	B. Mecanismo de competencia dentro del Acuerdo Marco (órdenes de servicio) y plazos	Para cada Orden de Servicio, ¿la asignación se define por mayor descuento sobre precios unitarios, o habrá evaluación adicional (SLA, experiencia específica del subgrupo, tiempos de entrega, etc.)? ¿Se publicará una regla de adjudicación por pedido? (Ref. Cap. II "Esquema de cotización", pág. 28; Cap. III "Procedimiento órdenes de servicio", pág. 47).	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.


Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
207	B2. Plazo de 3 días para ofertar por pedido: suficiencia de información y posibilidad de extensión.	¿Cuál será el paquete mínimo de información por cada solicitud de orden (volumenes, ambientes, inventario, integraciones, criterios de aceptación)? ¿Se contempla prórroga del plazo cuando ETB solicite propuestas complejas? (Ref. 3.6.3, pág. 47).	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.
208	C. Reglas económicas: precios máximos, descuentos y coherencia contractual	Confirmar: (i) ¿el precio unitario del Anexo es techo y los pedidos solo pueden ir igual o por debajo vía descuento? (ii) ¿el descuento pactado por pedido modifica o no el precio unitario base del acuerdo? (iii) ¿puede ETB solicitar Items no contemplados inicialmente y cómo se valoran? (Ref. Cap. II 2.1 y 2.2, pág. 28; Nota 4 y "valor del pedido", pág. 29; 3.6.10 nuevos Items, pág. 92).	Es correcto su entendimiento, 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 determinaran 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.
209	C2. "No modificar precios por aclaraciones" vs ajustes por negociación del pedido.	¿Qué cambios (si alguno) se permiten durante la etapa precontractual sin que se entienda como "modificar precios unitarios"? ¿Cómo se distingue formalmente entre (a) ajuste por aclaración y (b) descuento por orden de servicio? (Ref. Nota 4, pág. 29; 3.6.3, pág. 47).	Frente a la primera pregunta, la oferta es vinculante, por lo tanto, no se puede condicionar o modificar, por constituye causal de rechazo de la oferta que se establecerá en los Términos de Referencia Definitivos. Respecto a la segunda pregunta, se reitira que no puede haber una aclaración que modifique la oferta, porque constituye causal de rechazo, y por ptra parte, no existe un descuento como tal, sino un ofrecimiento de menor valor que es el definitivo y es el que se tendrá en cuenta para evaluar la escogencia o no de la oferta.
210	C3. Cobertura "todo incluido" y riesgo de alcance implícito.	¿ETB publicará (por subgrupo) un listado de exclusiones o supuestos (p.ej., integraciones fuera de estándar, volúmenes máximos, licencias de terceros) para evitar interpretaciones expansivas del "todo incluido"? (Ref. 2.3 "Cubrimiento de la oferta", pág. 29).	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio.
211	D. Requisitos habilitantes: evidencia, certificaciones y aplicabilidad en SaaS / open-source	D1. "Fabricante con distribución en Colombia": aplicabilidad a SaaS global y open-source. ¿Cómo acreditará el oferente "distribución en Colombia" cuando el fabricante opera por marketplace/suscripción global o cuando se trate de open-source? ¿Se aceptan cartas de partner/representación regional? (Ref. 3.6.1.2, pág. 45; ejemplos de fabricantes que incluyen open-source, págs. 71 y 77).	Documentos de certificación de experiencia ETB no acepta
212	D2. Certificación de partner vigente ≤ 30 días: factibilidad y forma aceptada.	Precisar qué documentos se aceptan como "certificación partner" (carta del fabricante, pantallazo portal, certificado PDF oficial, badge verificable, etc.) y si se admite evidencia digital verificable sin emisión "con fecha" tradicional. (Ref. 3.6.4.1, pág. 64).	Documentos de certificación de experiencia ETB no acepta
213	D3. Experiencia mínima (2 años / \$3.000MM): definición de "as a service" y contratos en ejecución.	¿Se aceptan contratos en ejecución (no finalizados) siempre que acrediten valor ejecutado/facturado? ¿Se aceptan órdenes dentro de un contrato marco privado? ¿Cómo se prueba el valor cuando es suscripción mensual? (Ref. 3.6.1.3, pág. 45)	Documentos de certificación de experiencia ETB acepta, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
214	E. Obligaciones de preventa, generación de demanda y uso de fondos de mercade	E1. Fondo de mercadeo del fabricante: obligación sin cuantía y sin KPI ¿Se definirá un plan anual de marketing conjunto con KPIs (pipeline, eventos, MDF) y una regla de contribución (qué pone ETB / qué pone el aliado / qué pone el fabricante)? (Ref. obligaciones preventa/marketing, pág. 47)	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
215	E2. Laboratorios, equipos DEMO y salas: "capacidad de provisión" vs entrega obligatoria.	¿Esta obligación aplica a todos los aliados habilitados, o solo al aliado seleccionado por una orden? ¿Se permite cumplimiento mediante laboratorio virtual / cloud lab? (Ref. pág. 47).	Si aplica a todos y dependera del propyecto
216	F. Restricción comercial (no ofertar directo) y trazabilidad de "clientes identificados" F1. Cláusula de no-oferta directa por 2 años: delimitación operativa y prueba.	¿Cómo se registrará y notificará oficialmente (i) el listado de clientes "identificados" y (ii) la evidencia de "primer contacto vía ETB"? ¿Se permite excluir clientes preexistentes del aliado (cartera previa) mediante declaración? (Ref. 3.6, pág. 45).	(1) El listado de clientes de ETB no es publico y tiene caracter confidencial. (2) La relación con el cliente final, estará a cargo de ETB; el contratista de este proceso se relacionará de cara al proyecto con el supervisor tecnico y administrativo que ETB designe para el contrato.

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
217	G. SLA, seguridad, datos y arquitectura: requerimientos "enunciativos" que necesitan parámetros G1. SLA en SaaS/CRM/Monitoreo: valores, medición y penalidades.	¿ETB definirá una línea base de SLA (disponibilidad, RTO/RPO, tiempos de respuesta) por tipo de servicio (SaaS, CRM, monitoreo), y un esquema de penalidades? (Ref. Órdenes de Servicio definen SLA, pág. 44; CRM exige SLA/seguridad/DR, pág. 71; monitoreo integraciones y seguridad, pág. 77)	A pesar que dentro del pliego hay condiciones establecidas de los SLA. ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
218	G2. Observabilidad: dimensionamiento (hosts, logs, retención) y modelo de licenciamiento.	¿ETB entregará un baseline de dimensionamiento (número de hosts/contenedores, GB/día de logs, retención, ambientes Dev/QA/Prod) y el criterio de crecimiento esperado? (Ref. requerimientos de observabilidad, pág. 80).	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo anterior y teniendo en cuenta los alcances de las órdenes de servicio, ETB entregara la información o realizara reuniones de entendimiento
219	G3. CRM (SF SaaS): integraciones críticas sin especificación de sistemas fuente/objetivo.	Para CRM: ¿cuáles son las plataformas actuales objetivo (ERP/CTI/e-commerce/marketing) y qué estándar de integración se espera (APIs, ESB, colas, ETL)? ¿Requieren integración bidireccional en tiempo real o batch? (Ref. integraciones CRM, pág. 71).	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
220	G4. SaaS ofimática + seguridad endpoints: ¿suite única o componentes desacoplados?	¿ETB admite una propuesta modular (ofimática de un fabricante + seguridad endpoint de otro) o exige un solo fabricante líder "end-to-end"? ¿Cómo se evaluará esa compatibilidad? (Ref. 3.6.5 ofimática/seguridad, pág. 65-66).	Se permiten propuestas modulares
221	H. Garantías, empalmes y operación contractual H1. Garantía \$200MM + garantías por orden: tipología exacta pendiente.	¿Cuál es el "menú" de amparos/porcentajes por tipo de orden (cumplimiento, calidad, RCE, manejo anticipo, etc.) y su vigencia estándar? (Ref. 1.3.2, pág. 5).	La cobertura y porcentajes de las garantías de cumplimiento, calidad del servicio, calidad de los bienes, RCE, anticipo, etc., serán definidas en cada una de las órdenes de servicio, de conformidad con la naturaleza y características del servicio contratado.
222	H2. Empalme de salida presencial 15 días: alcance, perfiles y ubicación.	Confirmar ciudad(es), perfiles mínimos y plan de empalme por subgrupo; ¿se permite modalidad híbrida si el servicio es SaaS? (Ref. empalme, pág. 92)	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
223	3.4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTA	Solicitamos amablemente se nos indique el método de selección que será aplicado, así como los criterios que se tendrán en cuenta para la evaluación y escogencia de las propuestas, con el fin de contar con claridad sobre el proceso de análisis, garantizar la adecuada comprensión de las condiciones de participación y asegurar la presentación de ofertas alineadas con los objetivos y necesidades de la entidad.	Terminos de referencia 3.4 "evaluacion tecnica"
224	CAPÍTULO I - CONDICIONES JURÍDICAS	Agradecemos se nos confirme si para cada segmento o línea de actividad se seleccionará un único aliado o varios. En caso de ser lo segundo, solicitamos amablemente se indique cuántos aliados se tiene previsto seleccionar por cada grupo, teniendo en cuenta que, de contemplarse la participación de múltiples aliados, el esquema resultante	ETB informa que la habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos técnicos, financieros y jurídicos de cada oferente.
225	ORDENES DE SERVICIO	Para el caso de los negocios que hayan sido gestionados por el colaborador, agradecemos se nos indique cuál sería el manejo que se les daría dentro del esquema propuesto. Así mismo, solicitamos se nos confirme si existen valores previamente determinados para dichos negocios y si se contempla un mínimo de actividades a desarrollar por parte de ETB, indicando, de ser el caso, los porcentajes mínimos aplicables, o en su defecto, cuál sería la forma de operación prevista.	Existen unos precios de referencia que están establecidos en el Anexo Financiero, los cuales no se pueden superar, porque constituiría causal de rechazo.  Por otro lado ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
226	CONFLICTO DE INTERÉS	En el evento en que ETB se encuentre adelantando la gestión de un negocio con alguna entidad pública (por ejemplo, un ministerio o un ente territorial) y, de manera simultánea, el colaborador también se encuentre desarrollando gestiones sobre la misma oportunidad, agradecemos se nos indique si dicha situación podría generar algún conflicto de interés o restricción, como la existencia de acuerdos de no competencia. A manera de ejemplo, en una licitación pública en la cual tanto ETB como el colaborador deseen participar y dicha oportunidad haga parte del segmento en el que el colaborador haya sido previamente adjudicado, solicitamos se aclare si ambas partes pueden participar de manera independiente y cuál sería el manejo en el evento en que una u otra resulte adjudicataria del proceso.	Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Clientes. Igualmente, una vez asignada una orden de servicio específica al Aliado, éste no podrá presentarse o participar en procesos de contratación adelantados por la entidad contratante y que tengan el mismo objeto y alcance de la línea de negocio o grupo respecto del cual esté ejecutando la orden de servicio del Acuerdo Marco.
227	TIEMPOS Y CRONOGRAMA	Por favor, confirmar cuáles son los tiempos y cronogramas estipulados para la ejecución de cada orden de servicio y, adicionalmente, cuál será el tiempo estándar establecido para la presentación o participación en cada proceso.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
228	3.6.1.3. EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE	Solicitamos respetuosamente se amplíe el periodo para la acreditación de las certificaciones de experiencia, permitiendo que estas correspondan a contratos ejecutados desde el año 2010 en adelante, con el fin de garantizar los principios de pluralidad de oferentes, libre concurrencia y selección objetiva. Limitar la experiencia a un periodo reducido no constituye, por sí mismo, un criterio suficiente para acreditar la idoneidad y capacidad técnica del oferente, mientras que la ampliación del periodo solicitado permitiría evidenciar de manera más adecuada la trayectoria, experiencia y solvencia de las empresas del sector, asegurando así la correcta ejecución del objeto contractual.	No se acepta observación
229	PRESENTACION OFERTA	Amablemente solicitamos se nos confirme si para cada grupo se deberá habilitar una oferta independiente en la plataforma Ariba y, así mismo, si para cada grupo los documentos habilitantes de carácter jurídico deberán cargarse de manera independiente.	Es correcta la apreciación
230	EXCLUSIVIDAD	De la manera más amable, solicitamos a la entidad confirmar si el hecho de ser parte del Acuerdo Marco, en cualquiera de sus grupos, limita o impide nuestra participación de manera independiente en otros procesos en los cuales ETB tenga interés en participar y, así mismo, si posteriormente se podría adelantar un proceso específico en el marco del Acuerdo Marco de Precios.	Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar de forma independiente, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Clientes.
231	2.8 VERIFICACIÓN DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR	Agradecemos se nos confirme si, para efectos de la participación en varios grupos, las ventas deben considerarse de manera acumulada o si, por el contrario, cada grupo se evaluará de forma independiente. En este sentido, solicitamos se aclare si al participar en siete (7) grupos es necesario sumar el volumen de ventas de todos ellos a nivel general, o si cada grupo se considera de manera individual y las ventas se toman de forma separada para cada uno.	El requisito habilitante financiero se realiza individual por grupo no se suma por los grupos al que el oferente participe.
232	3.6.1.3	Dentro de los requisitos de valoración de experiencia entendemos que la expresión "que hayan sido suscritos dentro de los dos (2) años anteriores a la fecha de presentación de oferta", indica que se aceptan contratos en ejecución. ¿Es correcta nuestra interpretación?	Documentos de certificación de experiencia ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
233	1.1.2003	Al ingresar a la plataforma SAP ARIBA, y una vez confirmado con el proveedor y ParServicios que nos encontramos activos como proveedores, no ha sido posible acceder a la información del proceso dentro de SAP ARIBA, por lo tanto se solicita a la entidad validar la publicación de los documentos en el lugar determinado, con el fin de acceder de manera oportuna a ellos.	Estamos en borradores de terminos de referencia, una vez entremos a la etapa de terminos definitivos se adelantará la manifestación de interes y apartir de hay se adelantará todo por medio de SAP Ariba ..
234	2	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.	ETB publicará el Proyecto de Minuta del Acuerdo Marco junto con los Términos de Referencia Definitivos.
235	13	"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:  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.  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."	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: <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>
236	13	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.	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.

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
<p>INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518</p> <p>OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO</p> <p>FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES</p>			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
237	13	<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 alegadas, y de considerar que se configura el incumplimiento, se procederá al cobro de las sanciones correspondientes."</i></p>
238	23	<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>
239	25	<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. Igualmente, al momento de la terminación anticipada de las órdenes de servicio, ETB únicamente pagará al Aliado el precio de los servicios contratados que efectivamente se hayan ejecutado a satisfacción de ETB, sin que sea procedente el pago de indemnizaciones, costos o inversiones adicionales.</p>

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
<p>INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518</p> <p>OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO</p> <p>FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES</p>			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
240	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>	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
241	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>	No se acepta
242	2.2 Nota 2	<p>NOTA 2: El oferente deberá cotizar todos y cada uno de los precios unitarios solicitados en los anexos de cotización solicitados en formato Excel 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.</p> <p>Es casi imposible que en Colombia un integrador cumpla con todos los ítems, cordialmente solicitamos que se puedan presentar parcialmente para poder tener mas oferentes en el grupo I</p>	No se acepta
243	2.2 Nota 5	<p>NOTA 5: El no diligenciamiento de al menos un ítem de un anexo financiero dará lugar a la descalificación de su oferta.</p> <p>Es casi imposible que en Colombia un integrador cumpla con todos los ítems, cordialmente solicitamos que se puedan presentar parcialmente para poder tener más oferentes en el grupo I y todos poder participar.</p>	Actualmente ETB esta revisando esta condición.
244	2.5 Forma de pago	Solicitamos ajustar la forma de pago a 60 días fecha factura	No se acepta la solicitud.
245	3.6	<p>Una vez se formalice contrato con los oferentes habilitados, el INTERESADO no podrá ofertar su portafolio de servicios de manera directa a los clientes de ETB que sean identificados en el ejercicio comercial conjunto una vez se adjudique el contrato, ni podrá presentar ofertas a CLIENTES que en primer lugar hayan conocido los productos y servicios ofrecidos por el OFERENTE a través de ETB o sus agentes comerciales durante el periodo de vigencia de este contrato, ni dos años después de ser finalizado el mismo. En caso de incumplimiento ETB aplicará las sanciones correspondientes a incumplimientos</p> <p>Favor quitar o ajustar este párrafo ya que no se tendrá EXCLUSIVIDAD por parte de ETB con los partner que firmen este ACUERDO MARCO.</p>	Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar de forma independiente, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Clientes.


Código	SLA	
10-10.2-F-074-v.1	<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión		
22		
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 )		

INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518

OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
246	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. 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</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> <p>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. Los precios cotizados son precios TECHO y se debe cotizar el pesos colombianos los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.</p>
247	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 umbral cualquiera de las partes pueda solicitar una revisión técnica de tarifas, con criterios previamente definidos.</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
248	1	<p>Se solicita a la Entidad, especificar ¿Cuál es el número de sedes, usuarios y dispositivos que deben conectarse en la red LAN, WLAN?</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
249	2	<p>Se solicita a la Entidad especificar ¿Qué topología de red actual existe y cuáles son las limitaciones que se deben superar?</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
250	3	<p>Se solicita a la Entidad especificar ¿Se requiere integración con infraestructura existente (switches, routers, firewalls) o será un despliegue desde cero?</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
251	4	<p>Se solicita a la Entidad especifica teniendo en cuenta que se requiere balanceo de carga L4/L7 para aplicaciones críticas ¿Cuáles son esas aplicaciones, quién las define, en qué momento se definen?</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
252	5	<p>¿Se tiene estimado cuántos Equipos capa 2, capa3, aceleradores y balanceadores se van a requerir durante la vigencia del proyecto?</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
253	6	<p>¿Qué protocolos de seguridad y estándares de autenticación implementa la API para la comunicación con sistemas</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
254	7	<p>¿Cuál es el límite de tasa (Rate Limiting) y la capacidad de concurrencia de las APIs picos se deben dimensionar para</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
255	8	<p>¿Qué nivel de retrocompatibilidad y versionamiento deben ofrecer las APIs de Integración contra las aplicaciones de los clientes frente a actualizaciones del fabricante?</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
256	9	<p>• Modelo operativo: Confirmar si los usuarios operarán desde una sede específica, desde instalaciones del cliente o bajo un modelo alterno (por ejemplo, remoto o híbrido). En caso de aplicar un modelo distinto, detallar su alcance</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
257	10	<p>• Infraestructura y arquitectura: Indicar quién suministrará la infraestructura (el proveedor o el cliente), el tipo de infraestructura que se utilizará en el proyecto y realizar una descripción de la arquitectura e infraestructura a alto nivel</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
258	11	<p>• Alojamiento de la infraestructura: Especificar dónde se alojará la infraestructura: On-Premises, Híbrida y/o Cloud. Indicar claramente la localización</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
259	12	<p>• Canales de comunicación: Confirmar si se encuentran definidos los canales de comunicación requeridos para la prestación del servicio (VPN u otros), detallando su configuración general y quién será el responsable de su provisión (el proveedor o cliente).</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
260	13	• Dispositivos y seguridad de activos: Indicar si se utilizarán dispositivos suministrados por el proveedor y, de ser afirmativo, definir quién estará a cargo de la gestión y controles de seguridad de dichos dispositivos (el proveedor o cliente).	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
261	14	• Controles específicos de seguridad: Indicar los controles de seguridad que se tienen previstos en las fases de transición e implementación del servicio.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
262	15	Solicitamos respetuosamente a ETB indicar el término establecido para la expedición de la orden escrita de inicio posterior a la aprobación de las garantías. En caso de no existir un plazo definido, solicitamos confirmar si la emisión de la misma se realizará de forma concomitante a la aprobación de dichas coberturas.	Se aclara que el plazo de ejecución del Acuerdo Marco será de 2 años a partir de la orden de inicio, previa aprobación de la Garantía Única de Cumplimiento, la cual será concomitante a la firma del Acuerdo y a la aprobación de dicha garantía.
263	16	En relación con el amparo de cumplimiento por valor de \$200.000.000, solicitamos precisar si su vigencia y cobertura se extienden de forma global a todas las relaciones que se deriven del Acuerdo Marco, o si la operatividad del contrato exige la expedición de certificados o pólizas individuales por cada orden de servicio emitida.	El Acuerdo Marco cuenta con una garantía única de cumplimiento que se debe constituir dentro de los 5 días siguientes a la fecha de suscripción del Acuerdo Marco. Adicionalmente, dentro de los 5 días siguientes a la suscripción de cada orden de servicio, el Aliado deberá constituir las garantías exigidas de acuerdo con el alcance del servicio contenido en la respectiva orden.
264	17	Solicitamos respetuosamente a ETB considerar la eliminación de la condición de retroactividad de las garantías. Lo anterior, bajo el entendido de que la finalidad de estos amparos es cubrir riesgos futuros derivados de la ejecución del contrato y no situaciones preexistentes que desnaturalizan el principio de aleatoriedad del seguro. En caso de mantenerse dicha exigencia, y con el fin de mitigar el riesgo de retención o nulidad, solicitamos que la aceptación de la retroactividad esté condicionada a la presentación de una Certificación de No Siniestralidad emitida por el beneficiario o el contratante	No se acepta la solicitud.
265	18	Solicitamos respetuosamente a ETB considerar la eliminación de la condición de retroactividad de las garantías de Responsabilidad Civil Extracontractual. Lo anterior, bajo el entendido de que la finalidad de estos amparos es cubrir riesgos futuros derivados de la ejecución del contrato y no situaciones preexistentes que desnaturalizan el principio de aleatoriedad del seguro. En caso de mantenerse dicha exigencia, y con el fin de mitigar el riesgo de retención o nulidad, solicitamos que la aceptación de la retroactividad esté condicionada a la presentación de una Certificación de No Siniestralidad emitida por el beneficiario.	No se acepta la solicitud.
266	19	Si bien aceptamos la inclusión multas como mecanismo de apremio, solicitamos respetuosamente a ETB estandarizar su cuantía para brindar mayor transparencia y seguridad jurídica. Proponemos establecer un porcentaje fijo por cada día de retardo injustificado, sugiriendo un rango de entre el 0,1% y el 0,2% del valor de la Orden de Servicio afectada, sin superarse el 10% del valor de la orden de servicio. Esta medida permite que el ejercicio de la potestad sancionatoria sea proporcional y previsible para ambas partes.	No se acepta la solicitud, ya que cada orden de servicio establecerá el porcentaje aplicable por cada día de atraso o retardo en el cumplimiento de sus obligaciones, o cualquier otra unidad de tiempo, sin que supere el 20% del precio de la orden de servicio.
267	20	Respetuosamente solicitamos a ETB ajustar la cláusula de indemnidad relacionada con la protección de datos personales, estableciendo que el contratista responderá únicamente por aquellos incidentes o sanciones que sean causa directa de sus acciones u omisiones. Lo anterior, con el fin de evitar que el contratista asuma responsabilidades por hechos ajenos a su control o derivados de deficiencias en las bases de datos proporcionadas por la entidad.	Se aclara que el Aliado debe mantener indemne a ETB de toda reclamación o demanda por los daños o perjuicios que ocasione el personal a su servicio a ETB o a terceros en desarrollo del Acuerdo marco o por cualquier otro evento imputable a su responsabilidad. Se aclarar que cada caso será analizado de forma particular de acuerdo con las situaciones que se presenten.
268	21	Solicitamos amablemente a ETB que establezca una comunicación previa en un término prudente para la realización de visitas a las instalaciones sin que ello desconozca su deber de gestionar y supervisar la correcta ejecución del contrato.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio.
269	22	"Solicitamos respetuosamente a ETB ajustar la cláusula de indemnidad con el fin de garantizar el equilibrio contractual y el principio de responsabilidad objetiva. La redacción actual impone una carga desproporcionada al Contratista al no delimitar el nexo causal de las reclamaciones. En consecuencia, proponemos que la obligación de mantener indemne a ETB se circunscriba exclusivamente a los daños emergentes y perjuicios que sean consecuencia directa e inmediata de actos u omisiones que resulten directamente imputables al Contratista por culpa comprobada o dolo.  Asimismo, se solicita excluir expresamente de la indemnidad aquellos perjuicios indirectos, consecuenciales o lucro cesante, así como cualquier reclamación derivada de hechos de terceros ajenos al control del Contratista o de deficiencias en las instrucciones o infraestructura proporcionada por ETB"	No se acepta la observación, dado que el Aliado debe ser cumplimiento a la cláusula de indemnidad, la cual establece: "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 consecuencia, la responsabilidad no está limitada, y por lo tanto, no existe un límite de indemnidad, respondiendo por los actos u omisiones propios y del personal a su cargo empleado para la ejecución de las órdenes de servicio.

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
<p>INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518</p> <p>OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO</p> <p>FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES</p>			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
270	23	Solicitamos respetuosamente a ETB que, para la acreditación de la experiencia mínima habilitante, se permita la presentación de documentos complementarios adicionales a las certificaciones tradicionales. Esto incluye copias de contratos, actas de liquidación, términos de referencia o anexos técnicos que permitan verificar de manera integral el objeto, las actividades ejecutadas y las cuantías, garantizando así la idoneidad del oferente mediante soportes documentales plenos.	ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
271	24	Respetuosamente, solicitamos a ETB precisar los criterios de acreditación de experiencia para asociaciones, uniones temporales o consorcios. Observamos que la normativa actual solo regula la experiencia obtenida mediante contratos previos ejecutados bajo modalidad plural. En tal sentido, requerimos confirmar si es posible que un único integrante del proponente plural acredite la totalidad de la experiencia requerida para el proceso, o si existen criterios de ponderación específicos entre los miembros.	El proceso de acreditación de experiencia en uniones temporales es el mismo de cualquier proceso plural, los proveedores que conformen la UT deben acreditar experiencia en la línea de negocio, de acuerdo con su porcentaje de participación en la UT
272	25	Amablemente nos permitimos solicitar a la entidad ampliación del cierre de la oferta dos semanas más, esto con el fin de poder tener el tiempo suficiente de analizar los documentos definitivos	No se acepta la solicitud. El periodo de observaciones ya se cerró según el cronograma.
273	1	Agradecemos a la entidad confirmar que el entrenamiento también será tomado por personal de ETB. De ser afirmativo, indicar por favor cuantas personas.	Esto se definirá en la fase de ejecución del contrato
274	2	Agradecemos a la entidad indicar un número estimado de endpoints a los cuales se les debe dar cobertura con las soluciones EPP/EDR	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
275	3	Agradecemos a la entidad indicar un porcentaje estimado de crecimiento e indicar también en que plazos se daría esos incrementos:anual. semestral etc	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
276	4	Agradecemos la entidad indicar un número estimado de buzones de correo a proteger y el crecimiento a considerar en determinado tiempo: anual, semestral etc	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
277	5	Agradecemos a la entidad confirmar que se permite soluciones tipo SaaS	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
278	6	Agradecemos a la entidad indicar una cantidad de tráfico o usuarios que debe soportar el servicio proxy	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
279	7	Agradecemos a la entidad confirmar si puede plantearse una alternativa al PROXY como servicios SASE basados en ZTNA y de despliegue SaaS	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
280	8	Agradecemos a la entidad indicar el porcentaje de crecimiento estimado y el tiempo en el que se daría: anual, semestral etc.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
281	9	Agradecemos a la entidad indicar los protocolos de autenticación que deben ser soportados, por ejemplo LDAP, NTLM,KERBEROS,SAML,Oauth2.0 etc	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
282	10	Agradecemos la entidad indicar un número estimado de trafico mensual proteger y el crecimiento a considerar en determinado tiempo: anual, semestral etc	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
283	11	Agradecemos a la entidad confirmar si se utilizaría el certificado autogenerado y autofirmado de la solución WAF a dimensionar o que cantidad de certificados SSL de las entidades se deben soportar	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
284	12	Agradecemos a la entidad confirmar si el requisito que el WAF tenga componente anti DDoS es mandatorio ya que existe un requerimiento específico para Anti DDoS con capacidades similares en capa 7 de aplicación	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
285	13	Agradecemos a la entidad aclarar si la solución WAF debe tener los componentes descritos como IAM,IPS,SIEM etc o que dicha solución debe integrarse con ese tipo de herramientas	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio

Código		SLA	Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
10-10.2-F-074-v.1					
Fecha de emisión					
22	8		Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES					
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB		
286	14	Agradecemos a la entidad indicar una cantidad estimada de muestras a ser analizadas mensualmente	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
287	15	Agradecemos a la entidad confirmar el tráfico que debe soportar la solución y el porcentaje de crecimiento en determinado tiempo anual ,semestral etc.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
288	16	Se solicita a la entidad aclarar si el SIEM debe tener un módulo de vulnerabilidades para tener estas métricas o es posible integrar con un escáner de vulnerabilidades como tenable, rapid7 u otros para que en SIEM se tengan estas métricas de vulnerabilidades en la correlación.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
289	17	Se solicita a la entidad aclarar si los feeds que se integren con el SIEM deben ser de pago o pueden ser gratuitos.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
290	18	Se solicita a la entidad aclarar si el objetivo es integrar los logs del IDS/IPS (Firewall) en el SIEM o si se debe tener la capacidad desde el SIEM de realizar de IDS/IPS.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
291	19	Se solicita a la entidad indicar la cantidad de EPS y/o GB/Día que se deben contemplar para el dimensionamiento del SIEM.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
292	20	"Se solicita a la entidad indicar la cantidad de activos a integrar indicando el vendor y categoría.  Ejemplo 2 Windows AD 1 Fw 3 servidores Linux"	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
293	21	Se solicita a la entidad indicar si el SIEM puede ser implementado en la nube privada del oferente o existen restricciones para su arquitectura.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
294	22	Se solicita a la entidad indicar la política de retención de logs, por lo general, se recomienda 3 Meses buscables (hot/cold) y 9 meses no buscables (frozen), para un total de 12 meses de logs.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
295	23	Se solicita a la entidad indicar si el dashboard con los KPIS de los playbooks tratados por el SOAR puede ser presentado en una plataforma externa como el SIEM.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
296	24	Las soluciones de EPP y EDR deben tener el mismo agente o es viable ofertar agentes separados para EPP y EDR?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
297	25	Cual debe ser el perfil del CISO como servicio y que certificaciones debe poseer el recurso?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio		
298	26	Agradecemos a la entidad reconsiderar este ítem y considerar plazos de pago de entre 30 y 60 días para los servicios prestados.	No se acepta la solicitud.		
299	27	Agradecemos a la entidad confirmar si el oferente puede presentar certificaciones adicionales asociadas a Ciberseguridad que puedan evidenciar Experiencia y Conocimiento.	Se debiera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia minima habilitable"		

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
300	CONFLICTO DE INTERÉS	<p>En el evento en que ETB se encuentre adelantando la gestión de un negocio con una entidad pública o privada (por ejemplo, un ministerio o una entidad financiera como BANCOLOMBIA) y, de manera simultánea, el aliado estratégico seleccionado en el presente proceso, en cualquiera de los grupos, se encuentre desarrollando gestiones sobre la misma oportunidad y para un objeto coincidente con el del grupo respectivo, agradecemos se nos indique si existe alguna limitación, restricción o posible conflicto de interés, incluyendo la eventual aplicación de acuerdos de no competencia.</p> <p>A manera de ejemplo, en una licitación pública en la cual tanto ETB como el aliado estratégico deseen participar y dicha oportunidad haga parte del segmento (por ejemplo, BPO) en el que el aliado estratégico haya sido seleccionado como proveedor del respectivo grupo, solicitamos se aclare si ambas partes pueden participar de manera independiente y cuál sería el manejo aplicable en el evento en que una u otra resulte adjudicataria del proceso.</p> <p>Solicitamos amablemente a la Entidad se sirva confirmar si, en el evento de resultar seleccionados como aliados estratégicos dentro del presente Acuerdo Marco, el contrato o la minuta que se suscriba contemplará algún tipo de cláusula de exclusividad a favor de la Entidad.</p>	<p>Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Clientes. Igualmente, una vez asignada una orden de servicio específica al Aliado, éste no podrá presentarse o participar en procesos de contratación adelantados por la entidad contratante y que tengan el mismo objeto y alcance de la línea de negocio o grupo respecto del cual esté ejecutando la orden de servicio del Acuerdo Marco.</p>
301	EXCLUSIVIDAD	<p>En caso afirmativo, agradecemos se precise el alcance de dicha exclusividad, en particular si esta limitaría la posibilidad del aliado estratégico de adelantar negocios con otras entidades públicas o privadas a nivel nacional, incluso en aquellos casos en los que puedan existir escenarios de competencia. Así mismo, solicitamos se indique el término de duración de la eventual exclusividad y a partir de qué momento se empezaría a contabilizar (por ejemplo, desde la suscripción del contrato).</p>	<p>Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar de forma independiente, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Clientes.</p>
302	1	<p>1. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si definidos cada uno de los componentes dentro del GRUPO I - INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO, es permitido que un aliado estratégico pertenezca al acuerdo como proveedor de una parte seleccionada de los múltiples componentes, esto con el fin de proveer de manera especializada las soluciones requeridas en las que somos expertos.</p>	<p>Es obligatorio para el acuerdo marco presentar el 100% de los items solicitados</p>
303	2	<p>2. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si dada la necesidad de incorporar cualquiera de las necesidades de Hardware como Servicio, ETB y/o el cliente final, serán los responsables de disponer un centro de datos o instalaciones apropiadas con los componentes mínimos requeridos (Ubicación y Espacio, Rack, Distribución de Energía, Sistemas de refrigeración) para llevar a cabo dicha implementación.</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
304	3	<p>3. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si para el componente BACKUP - Backup como Servicio (BaaS), en Requerimientos para mediana capacidad, en la que se menciona "Conexión: Se debe considerar una conexión de red dedicada o una optimización de la red para transferencias de datos eficientes" será un componente de conexión que va a proveer directamente ETB dado que hace parte de sus servicios principales.</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
305	4	<p>4. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si para el componente BACKUP - Backup como Servicio (BaaS), en Requerimientos Avanzados para alta capacidad, en la que se menciona "Conexión: Conexión de fibra óptica dedicada o redes de alta velocidad con capacidad de optimización de WAN para asegurar transferencias de datos masivas" será un componente de conexión que va a proveer directamente ETB dado que hace parte de sus servicios principales.</p>	<p>Este componente debiera ser contemplado por el aliado</p>
306	Sobre el Requisito Financiero y Consorcios (Numeral 2.8)	<p>El pliego exige ventas reportadas en el año fiscal 2024 no inferiores a 13.132 SMMLV. Solicitamos aclarar: En caso de presentarnos bajo la figura de Consorcio o Unión Temporal, ¿es permitido que el requisito de ventas se cumpla mediante la sumatoria simple de los integrantes, sin que se exija que el líder o algún miembro deba cumplir con un porcentaje mínimo individual específico? Esto con el fin de fomentar la pluralidad de oferentes y permitir la unión de capacidades técnicas y financieras.</p>	<p>El requisito no es sumatoria es ponderable de acuerdo a la participación decada compañía en la Unión Temporal, tal como se indica en el numeral 2.8 de los terminos de referencia y donde se da un ejemplo de como aplica el requisito en caso de consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación.</p>
307	Sobre la Naturaleza de la Experiencia Habilitante (Numeral 3.6.1.3)	<p>Se solicita experiencia en "infraestructura y software en modalidad as a service". Solicitamos aclarar si es válido acreditar contratos cuyo objeto principal haya sido Software como Servicio (SaaS), Gestión Documental o Automatización que incluya componentes de infraestructura en la nube, sin que sea obligatorio que el mismo contrato incluya hardware físico en sitio. ¿Se acepta experiencia especializada en la rama de Software y Nube para cumplir el monto exigido?</p>	<p>Si se acepta</p>
308	Sobre la Vigencia de la Experiencia (Numeral 3.6.1.3)	<p>El pliego limita la experiencia válida a contratos suscritos únicamente dentro de los dos (2) años anteriores a la presentación de la oferta. Con el ánimo de permitir una mayor participación de empresas con trayectoria consolidada y proyectos de larga duración, ¿consideraría la ETB ampliar este periodo de validez a los últimos diez (10) años?</p>	<p>ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste</p>

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión	22		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
<p>INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518</p> <p>OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO</p> <p>FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES</p>			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
309	4. Sobre la Cobertura de la Oferta (Integralidad vs. Especialidad)	El alcance técnico del Grupo I es sumamente amplio, abarcando desde servidores físicos hasta aplicaciones de negocio. ¿Es posible presentar una oferta parcial o acotada exclusivamente a los componentes de Software, SaaS y Nube, o es causal de rechazo no cotizar la totalidad de los ítems de hardware físico (como servidores, Access Points y UPS) descritos en el anexo técnico?	Se debe presentar el 100% de los ítems solicitados
310	Sobre las Certificaciones de Fabricantes (Numeral 3.6.1.1)	El documento lista una gran variedad de fabricantes (Cisco, HP, Microsoft, Oracle, etc.). Solicitamos aclarar: ¿El oferente debe presentar cartas de partnership de TODOS los fabricantes mencionados en el anexo técnico de manera obligatoria, o únicamente debe presentar las certificaciones de aquellos fabricantes con los que decida estructurar su oferta específica para cumplir con la solución?	Si se deben presentar todas las certificaciones de aquellos fabricantes con los que decida estructurar su oferta específica
311	6. Sobre la Delimitación entre Grupo I y Grupo IV	Se observa que existe un "Grupo IV: Gestión de Procesos de Negocio (BPO)". Sin embargo, en el Grupo I se solicitan soluciones de software y aplicaciones. Si nuestra empresa posee una solución de IA y Gestión Documental, ¿deberíamos presentarnos al Grupo I bajo el concepto de solución SaaS, o estas soluciones están reservadas técnica y contractualmente de forma exclusiva para el Grupo IV?	Se debiera presentar propuesta tanto en los grupos donde se solicite
312	7. Sobre Servicios de Implementación y Migración (Numeral 3.6.7)	Se menciona la migración de servicios como parte del alcance. ¿La ETB suministrará la información técnica, accesos y ventanas de mantenimiento necesarias para realizar dichas migraciones? Adicionalmente, ¿se reconocerán costos adicionales si las migraciones presentan complejidades técnicas ocultas no imputables al contratista (ej. bases de datos corruptas del proveedor anterior)?	ETB suministrara la infromación técnica. El aliado debera al momento de cada orden de servicio realizar el levantamiento de la información para evitar costos ocultos
313	8. Sobre Inteligencia Artificial (Numeral 3.5)	El pliego menciona la incorporación de capacidades de Inteligencia Artificial como un requisito de vanguardia. ¿La ETB otorgará puntaje adicional o valorará positivamente en la evaluación técnica a los oferentes que incluyan herramientas de IA generativa o automatización cognitiva dentro de su propuesta de Software y Gestión de Servicios, más allá del cumplimiento mínimo de las especificaciones de hardware?	Se evaluara de acuerdo a los terminos de referencia
314	2.10.6 RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE	Si, la vigencia del Impuesto de Timbre fue restablecida temporalmente por el Decreto 0175 de febrero 14 de 2025, con una tarifa del 1 %, como medida de emergencia por el estado de conmoción interior, y estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2025 se solicita validar est impuesto dentro del documento del borrador de los términos de referencia	El impuesto de timbre dejo de operar desde el 1 de enero de 2026
315	3.6.4.1. Entregables	Se solicita aclarar el requisito relacionado con la certificación de partner del fabricante. En el documento actual se indica que la certificación debe tener una vigencia inferior o igual a treinta (30) días calendario; sin embargo, este plazo podría resultar restrictivo frente a la dinámica de emisión de certificaciones por parte de los fabricantes, que usualmente tienen vigencias más amplias. Por lo anterior, se recomienda considerar una vigencia acorde con las políticas del fabricante (por ejemplo, certificaciones anuales), o en su defecto, permitir la validación mediante consulta directa al fabricante para garantizar la autenticidad y vigencia del nivel de asociación, evitando así limitar la participación de oferentes que cumplen con los estándares requeridos	Se debera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia minima habilitable".Al momento de presentar oferta se revisara el cumplimiento de este requerimiento.
316	3.6.4 Hardware como Servicio	Se mencionan servidores, almacenamiento y UPS, pero no se definen parámetros mínimos (CPU, RAM, IOPS, redundancia, SLA de disponibilidad), por lo anterior Solicitar fichas técnicas con capacidades mínimas y SLA ≥ 99.9%.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
317	1	1. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si dentro del numeral 3.6.5 Software como Servicio, específicamente el apartado: Plataforma de Observabilidad, se espera únicamente la implementación y puesta en marcha de la misma o también se espera transferencia de conocimiento que habilita capacidades de autónomas para los equipos de ETB?	Se debe contemplar tanto implementación, puesta en marcha y transferencia de conocimiento
318	2	2. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si dentro del numeral 3.6.5 Software como Servicio, específicamente el apartado: Plataforma de Observabilidad, desde la estructura organizacional o del área de Tecnología existe actualmente un proceso y/o gobierno operativo para la gestión de la observabilidad al interior de ETB? En caso que la respuesta sea afirmativa, durante el este proceso es posible conocer cual sería esta estructura y como ella se relacione con otras áreas de la organización diferentes a tecnología?	Actualmente no existe un proceso o gobierno operativo para la gestion de observabilidad. Sin embargo ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
319	3	3. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si dentro del numeral 3.6.5 Software como Servicio, la expectativa de la necesidad descrita como Plataforma de Observabilidad hace referencia exclusivamente a la implementación y puesta en ejecución la herramienta tecnológica para este fin o como de igual forma espera servicios profesionales de nivel técnico que acompañen y minoricen la curva de aprendizaje operativa sobre dicha plataforma?	Se debe contemplar tanto implementación, puesta en marcha y transferencia de conocimiento y servicios profesionales para el acompañamiento

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
<p>INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518</p> <p>OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO</p> <p>FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES</p>			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
320	4	4. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si dentro del numeral 3.6.5 Software como Servicio, específicamente el apartado: Plataforma de Observabilidad, se espera únicamente la implementación y puesta en marcha de la misma o también se espera transferencia de conocimiento que habilite capacidades de autónomas con el propósito de ganar autonomía propia por parte de los equipos técnicos de ETB?	Se debe contemplar tanto implementación, puesta en marcha y transferencia de conocimiento
321	5	5. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si dentro del numeral 3.6.5 Software como Servicio, específicamente el apartado: Plataforma de Observabilidad, Item : Requisitos generales de la plataforma de observabilidad: el texto "1.18. Debe poder medir la Trazabilidad del Proceso Total del usuario, incluyendo los procesos offline (la Experiencia Digital y no Digital), como podría ser la entrega de documentación, seguimiento de un trámite, etc." Sobre este párrafo es posible aclarar con mayor especificidad según el contexto, a que se hace referencia cuando se hable de incluir procesos "Offline" y "Experiencia no Digital"?	Se revisara la observacion para los terminos definitivos
322	6	6. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si dentro del numeral 3.6.5 Software como Servicio, específicamente el apartado: Plataforma de Observabilidad, Item : Requisitos generales de la plataforma de observabilidad con algunos componentes o tecnologías que aún no es posible conocer a detalle, se considera la posibilidad en algunos escenarios realizar instrumentalización manual?. Esto principalmente sobre las aplicaciones que por su diseño y arquitectura así lo requieran.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
323	7	7. Respetuosamente, agradecemos a la entidad confirmar si dentro del numeral 3.6.5 Software como Servicio, específicamente el apartado: Plataforma de Observabilidad, Item : Detección y Tratamiento de Vulnerabilidades: ETB tiene como expectativa que esta capacidad cumpla un rol complementario pero no excluyente a las capacidades de Ciber seguridad descritas a lo general del pliego?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
324	Alcance - Página 3 - Parrafo 3	Solicitamos definicion clara y detallada del Modelo co-selling,	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia
325	Alcance - Página 3 - Parrafo 3	Cual es el modelo de Administración del MDF	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
326	Alcance - Página 3 - Parrafo 3	Cual es el retorno esperado para el aliado con la inversion de los MDF	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
327	Alcance - Página 3 - Parrafo 3	Definicion y claridad en el manejo de conflictos comerciales entre aliados	Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Clientes. Igualmente, una vez asignada una orden de servicio específica al Aliado, éste no podrá presentarse o participar en procesos de contratación adelantados por la entidad contratante y que tengan el mismo objeto y alcance de la línea de negocio o grupo respecto del cual esté ejecutando la orden de servicio del Acuerdo Marco.
328	Alcance - Página 3 - Parrafo 3	Mecanismos de preferencia o priorización para aliados que inviertan en MDF	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
329	Alcance - Página 3 - Parrafo 5	Solicitamos Lista de entidades habilitadas filiales subordinadas	Se informa que ETB tiene 3 filiales: Skynet de Colombia S.A., Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos Colvatel ESP, y Ágata, y una inversión permanente que se llama Americas Business Process Services S.A.
330	Alcance - Página 3 - Parrafo 4	Solicitamos clarificar y detallar esta exigencia: Transferencia de conocimiento: Se exige "apropiación metodológica y operativa del core" que se transfiere, qué permanece como know-how propietario del aliado	La transferencia del conocimiento en la fase de ejecución será acordada entre ETB y el aliados a quien se le generé la orden de servicio
331	Hardware como servicio. Página 52	Solicitamos detallar los Límites de responsabilidad en incidentes funcionales	ETB en su calidad de solicitante requiere que el aliado, garantice la correcta prestación del servicio, facilitando a los clientes finales la atención en tiempo y oportunidad
332	Hardware como servicio pagina 52	Definición de SLAs en esquemas híbridos.	A pesar que dentro del pliego hay condiciones establecidas de los SLA. ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
333	Hardware como servicio pagina 52	Definición de responsabilidades en esquemas híbridos.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de los órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
334	Hardware como servicio pagina 52	Detallar las pruebas periodicas en DRaaS	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de los órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
335	Hardware como servicio pagina 52	Supuestos técnicos.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de los órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
336	Capitulo I - Condiciones Juridicas - Página 4 -	Solicitamos Claridad sobre criterios de asignación de órdenes de servicio (rotación, competencia interna, evaluación técnica/económica).	El criterio de escogencia de las cotizaciones es el menor valor presentado, no obstante ETB realizará una revisión intergral del menor valor, con el fin de determinar que garantice la debida ejecución de la orden de servicio y se reservará el derecho de solicitar al Aliado las explicaciones que sustenten el ofrecimiento del menor valor ofertado.
337	Página 13 - 1.3.3. multas 1.3.4. Clausula PenalSolicitamos la no acumulabilidad de multas y cláusula penal por el mismo hecho.	Solicitamos la no acumulabilidad de multas y cláusula penal por el mismo hecho.	<p>En atención a la observación presentada, ETB da respuesta en los siguientes términos:</p> <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> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En este sentido, el Manual de Contratación de ETB indica que la estipulación de la cláusula penal no es óbice para 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>
338	Página 31 - 1.3.3. multas 1.3.4. Clausula Penal	Solicitamos Ajustar la cláusula penal fija a un porcentaje del volumen real contratado, no a un valor absoluto.	No se acepta la solicitud. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en los términos de referencia, ya que la cláusula penal es una tasación anticipada de perjuicios que por lo mismo debe fijarse previamente sobre un valor determinado o absoluto.


Código		SLA		
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>		
Fecha de emisión				
22	8			
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )	
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
339	Página 11 - 1.3.2. Garantías contractuales	Solicitamos Que la garantía inicial sea proporcional al nivel de facturación efectiva o que se active con la primera orden de servicio.	No se acepta la solicitud. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en los términos de referencia, toda vez que la garantía de cumplimiento global cubre los riesgos asociados al incumplimiento del Acuerdo Marco, mientras que las garantías contractuales asociadas a cada orden de servicio se fija en función de un porcentaje determinado sobre el precio de la orden.	
340		Se solicita respetuosamente a la entidad aclarar si nos podemos presentar en tecnologías específicas del anexo de precios unitarios	Se debe presentar ofertas para todos los items	
341	1	Amablemente nos permitimos solicitar a la entidad el envío del anexo económico de las otras líneas de servicio, toda vez que dicha información resulta necesaria para la correcta evaluación y estructuración de la propuesta económica.	Cotizar sobre el anexo financiero enviado	
342	Terminos de Referencia # 1.3.3 Multas	Solicitamos amablemente sea compartido el histórico anualizado de las multas efectivas (últimos 3 años )	ETB informa que la información solicitada es de carácter confidencial, y por lo tanto, no puede ser suministrada al interesado.	
343	Términos de Referencia	Para la gestión del contrato como se tiene definido el incremento de las tarifas pactadas Vigencia del contrato, y bajo qué fórmula SMMVLV/IPC	Estos procesos no tienen cláusula de reajuste ni de revisión de precios, los precios cotizados son precios TECHO y se debe cotizar el pesos colombianos los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo	
344	Términos de Referencia	Se solicita confirmar que la experiencia exigida para la acreditación del oferente podrá ser soportada mediante la experiencia del grupo empresarial o grupo mercantil, siempre que exista vínculo societario debidamente acreditado, con el fin de reflejar de manera integral las capacidades técnicas y trayectoria del grupo.	Se debiera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia mínima habilitable"	
345	Términos de Referencia	Se solicita validar experiencia mediante certificaciones emitidas por empresas de diferentes sectores pertenecientes al grupo empresarial del oferente o ubicadas en otros países, siempre que correspondan a bienes o servicios de alcance y complejidad equivalentes.	Se debiera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia mínima habilitable"	
346	Términos de Referencia	Vigencia del acuerdo marco: ETB podrá prorrogar el Acuerdo Marco antes de su vencimiento, previa comunicación a Ayesa. Salvo error, no se ha fijado el plazo de duración del Acuerdo Marco. Se solicita incluir en la cláusula la facultad del CONTRATISTA de optar por no prorrogar el contrato, con una comunicación previa de 30 días	ETB informa que el borrador de los Términos de Referencia señala el plazo del Acuerdo Marco de la siguiente manera: "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." Correlativamente, el borrador de los Términos de Referencia preve la prórroga del Acuerdo Marco previa manifestación de voluntad del Aliado sobre la prórroga: "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." En ese orden de ideas, no es necesario incluir una cláusula en el Acuerdo Marco que faculte al Aliado a comunicar su decisión de no prorrogar el contrato mediante comunicación previa con antelación de 30 días.	
347	Términos de Referencia	Forma de pago: El pago por los servicios se realizará en pesos colombianos por mensualidades (fijas, por horas o por licencia) vencidas, a los noventa (90) días siguientes a la radicación de la factura. Existe la posibilidad de ampliar el plazo de pago a ciento veinte (120) días.  En la misma cláusula se establece que el plazo de pago de las facturas para todos los servicios es de 45 días, se solicita aclarar cual es el plazo de pago.	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.	
348	Términos de Referencia	Suspensión: No se establece plazo máximo ni compensación en caso de suspensión no imputable al contratista. Se solicita definir los límites y la compensación a Ayesa, así como un preaviso antes de la suspensión. Asimismo, se solicita establecer la posibilidad de que EL CONTRATISTA pueda suspender el contrato por la falta de pago de las facturas por parte del Cliente.	Se aclara que se dará cumplimiento al artículo 31 SUSPENSIÓN DE LOS CONTRATOS del Manual de Contratación de ETB, en el sentido de que la ejecución de los contratos podrá suspenderse total o parcialmente por mutuo acuerdo en tre las partes; los cual debe formalizarse en un documento digital o electrónico que contenga las condiciones de la suspensión. A su vez el Aliado deberá modificar la vigencia de las garantías constituidas. Cada caso se revisará puntualmente.	
349	Términos de Referencia	Penalizaciones: Se solicita limitar el totalidad de las penalidades al 10% del importe total del contrato.	ETB informa que no es posible limitar la totalidad de las penalidades al 10% del importe total del contrato, por las siguientes razones: 1. El Acuerdo Marco no tiene cuantía, por lo tanto, no le aplica un porcentaje específico para efectos de la aplicación de la cláusula penal, sino que se estableció una suma de dinero correspondiente a \$200.000.000. 2. El artículo 26 del Manual de Contratación autoriza a ETB a pactar la cláusula penal por un importe equivalente de HASTA al 30% del precio del contrato o del pedido. En el caso de los Acuerdos Marco objeto del presente proceso de contratación, ETB definió un porcentaje equivalente hasta el 20% de la orden de servicio antes de IVA, considerando el objeto y el alcance que podrían tener las órdenes en atención a las líneas de negocio y grupos definidos.	

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
350	Términos de Referencia	Responsabilidad: Se solicita limitar la responsabilidad al 100% del precio del contrato.	No se acepta la solicitud. La responsabilidad no puede limitarse, primero, porque el Cliente final no la limita, y segundo, porque en la cadena de ejecución de las órdenes de servicio en el marco del Acuerdo Marco, el Aliado si tiene el control sobre su personal y subcontratistas.
351	Términos de Referencia	Seguridad de la información: Se solicita que ETB no estará obligada a presentar evidencias sobre los incumplimientos en la seguridad de la información, se recomienda que ETB acredite el incumplimiento.	No se acepta la solicitud
352	Términos de Referencia	Terminación: Se solicita (i) que ETB abone al CONTRATISTA los costes derivados de la terminación anticipada del contrato (ii) que AYESA pueda resolver el contrato por impago de las facturas.	ETB informa que de acuerdo con el artículo 33 del Manual de Contratación, ETB puede pactar en sus contratos las causales que le facultan para dar por terminado el vínculo contractual en cualquier momento, en atención a las necesidades o decisiones de la Empresa. En ese sentido, ETB definió en el borrador de los Términos de Referencia, la terminación anticipada por parte de ETB en cualquier momento mediante aviso escrito con 30 días calendario de antelación, especificando que <i>"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."</i> Por lo tanto, ETB no puede asumir los "costos" derivados de la terminación del contrato, sino que el pago se limita a las sumas de dinero adeudadas por concepto de la prestación efectiva de los servicios contratados. Por otra parte, ETB no acepta la resolución del contrato por el no pago de las facturas, ya que este supuesto de hecho se configura única y exclusivamente por las causales objetivas establecidas en la Política Financiera de la Empresa, y que será de conocimiento previo por parte del Aliado.
353	Términos de Referencia	El BTR establece distintos plazos de pago en función del destino del servicio y del tamaño empresarial del proveedor: (i) para los servicios prestados a clientes de ETB, el pago se realizará a los noventa (90) días, condicionado expresamente a que el cliente haya efectuado el pago previo a ETB (esquema pay-when-paid); (ii) cuando la necesidad esté destinada directamente a ETB, el plazo de pago será de ciento veinte (120) días calendario; y (iii) para aquellas empresas cuyo tamaño empresarial corresponda a micro, pequeña o mediana empresa (MIPYME), el plazo de pago será de cuarenta y cinco (45) días calendario, conforme a la normativa aplicable. Si bien no existe una contradicción directa entre los plazos, el esquema de pago condicionado al cobro efectivo por parte de ETB traslada a CONTRATISTA el riesgo de mora o retraso del cliente final, pudiendo extender el ciclo de caja más allá de los 90 días previstos. Adicionalmente, el plazo fijo de 120 días para necesidades propias de ETB supone un riesgo relevante de liquidez, especialmente en ausencia de compromisos mínimos de contratación y de una facultad expresa de suspensión por impago. Se recomienda valorar este riesgo como financiero relevante y, en la medida de lo posible, solicitar aclaración o mitigación en fase de observaciones o negociación  Este riesgo financiero se ve agravado por otras previsiones del BTR, en particular: (i) la inexistencia de una facultad expresa de suspensión del contrato por impago de las facturas; (ii) la exigencia de garantías económicas relevantes desde el inicio del Acuerdo Marco, con independencia del volumen de órdenes de servicio efectivamente ejecutadas; y (iii) el régimen de multas y penalidades, que permite su compensación directa con importes adeudados a CONTRATISTA	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. El riesgo mencionado por el oferente se disminuye porque una vez se surta la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se definirán temas como, cantidades, tiempo de la orden de servicio, periodos y formas de pago, entre otros temas.
354	Numeral 3.6.1.3.	Solicitamos respetuosamente a la entidad que, en el numeral "EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE DEL OFERENTE", se considere ampliar el término de acreditación de la experiencia de dos (2) a cuatro (4) años anteriores a la fecha de presentación de la oferta. Lo anterior, con el fin de garantizar los principios de pluralidad de oferentes, libre concurrencia y selección objetiva, toda vez que la restricción temporal actualmente establecida podría limitar la participación de oferentes que cuentan con experiencia idónea y pertinente, sin que dicha ampliación afecte la calidad ni la suficiencia de la experiencia exigida.	ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
355	Numeral 3.6.1.3.	Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar si, en el numeral "EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE DEL OFERENTE", las certificaciones de experiencia serán válidas por la totalidad del valor del contrato cuando este incluya actividades diferentes a las que se pretenden acreditar, o si, por el contrario, se deberá discriminar el valor correspondiente a la actividad objeto de acreditación.	Se debera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia minima habilitable"


Código		SLA		
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>		
Fecha de emisión				
22	8			
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )	
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
356	N/A	¿En caso de presentarse mediante Unión Temporal, es necesario que todos los integrantes se encuentren homologados en la plataforma Ariba?	Todos deben estar registrados .Lo invitamos a realizar el proceso de homologación como proveedor de ETB, el cual le permitirá ingresar a nuestra base de datos de proveedores. Para tal efecto, deberán gestionarlo a través de la plataforma SAP ARIBA, en apoyo con nuestro aliado PAR SERVICIOS INTEGRALES S.A., quienes estarán brindándoles el soporte y acompañamiento durante el proceso de homologación. Para ello se han dispuesto los siguientes canales de atención: Teléfono: +57 601 9156124 Email: • servicioetb@parservicios.com.	
357	Capitulo 2	Se requiere confirmar si para la experiencia exigida se aceptan referencias de venta de soluciones por categoría general o si debe ser exclusivamente experiencia en servicios ASS.	Se debiera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia minima habilitable"	
358	Capitulo 3	Se solicita a la entidad confirmar si el oferente es elegido y después de asignado el contrato para el grupo presentado, dicho contrato genera exclusividad de labor para los procesos, indicando que el oferente no puede presentarse directamente a ninguno de los clientes a los que llegue ETB, es decir al ser elegidos quedamos con algún termino de exclusividad.	Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar de forma independiente, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Clientes.	
359	Capitulo 2	Se solicita a la entidad confirmar si se requiere inversión por medio del oferente para el uso de la aplicación SAP Ariba o la herramienta que haga sus veces, o se requiere solo aceptación de términos de términos y condiciones.	La herramienta SAP Ariba de cara al proveedor se encuentra en ambiente WEB y no deben adelantar pagos por uso de la aplicación.	
360	Capitulo 2	Se solicita confirmar si, una vez adjudicado el contrato, es obligatorio participar en todas las solicitudes de cotización que la entidad remita al oferente, y si existe penalidad por no hacerlo.	ETB informa que una vez firmado el Acuerdo Marco, es obligatorio responder a las Solicitudes de Cotización de ETB, en caso de no hacerlo, se aplicará la cláusula penal de \$200.000.000 prevista en el numeral 1.3.4. del borrador de los términos de referencia.	
361	Capitulo 3	Se solicita aclaración sobre la no modificación de precios unitarios establecida en la Nota 4 del valor de la oferta, dado que el proceso supera los 18 meses y podría presentarse variaciones por factores externos (insumos, ajustes salariales anuales, etc.). Se requiere conocer si existe mecanismo de reajuste bajo estas circunstancias.	Estos procesos no tienen cláusula de reajuste ni de revisión de precios, los precios cotizados son precios TECHO y se debe cotizar el pesos colombianos los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.	
362	N/A	Si un proponente se presenta mediante unión temporal a uno de los grupos del acuerdo marco, ¿debe presentarse en unión temporal a todos los grupos, o es posible presentarse de manera individual en los demás grupos?	ETB informa que los interesados pueden participar simultáneamente en todos los grupos de forma individual o de forma asociativa. Es decir que, es posible que un oferente se presente de forma individual para un Grupo y de forma asociativa (unión temporal, consorcio u otros) para otro grupo.	
363	1	Los tiempos de entrega se pactarán con las partes a cotizar, dado que en el presente año los tiempos de entrega son superiores al estandar por falta de insumos a nivel mundial	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio	
364	2	¿Todo el hardware ofertado como servicio debe ser nuevo?	La modalidad es servicio por lo tanto siempre y cuando se cumpla con las especificaciones técnica, es indiferente si los equipos son nuevos	
365	3	El software que se requiere es para el hardware ofertado en el contrato actual o para hardware diferente.	Depende del proyecto y el alcance de la orden de servicio en específico	
366	4	Todo el software solicitado debe contar con compatibilidad de fabrica con el hardware pc, servidores, sw etc... que se requiera, algún cambio o diferencia que requiera desarrollo personalizado debe ser cotizado como un adicional.	El entendimiento es correcto	
367	5	Requieren un stock aproximado tanto de equipos como de partes	No se solicita en esta parte del proceso	
368	6	Que tiempos de respuesta a soporte requieren tanto para e hardware como para el software.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio	
369	3.6.4.1. Entregables	Se debe especificar como parte de la respuesta punto a punto el nombre del fabricante con el cual están presentando oferta por cada uno de los componentes de servicio.	Se debe indicar el fabricante	
370	Generales	Agradecemos confirmar con detalle si se va a requerir el cumplimiento de indicadores como buena practica en los procesos estatales y teniendo en cuenta los indicadores de la industria tales como: INDICE DE LIQUIDEZ: Mayor 1,45 INDICE DE ENDEUDAMIENTO: menor 0,64 RAZON DE CORBERTURA DE INTERESES: Mayor 1,38 RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO: Mayor 0,22 RENTABILIDAD DEL ACTIVO: Mayor 0,07	El capitulo financiero no menciona cumplimiento de indicadores financieros.	
371	Generales	Agradecemos detallar los campos requeridos para la información que debe llevar las certificaciones de experiencia	Se debiera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia minima habilitable"	
372	Generales	En el pliego se solicita especificar para cada componente de servicio el nombre del fabricante con el cual se presenta la oferta , esto quiere decir que no se podrá cambiar de fabrica en el momento de presentarse algun negocio?	Se realizara la alcaración en los pliegos definitivos	


Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
373	Generales	Existe una cantidad limitada de adjudicación de oferentes para este catalogo ? En caso de que exista agradecemos detallar el metodo de evaluación y asignación de puntaje	La habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los aliados que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y jurídicos. No esta cerrado a una cantidad de aliados
374	3.6.5. SOFTWARE COMO SERVICIO	en este capitulo se solicitan las certificaciones qu el proveedor debe contar tales como ISO 27001, SOC 2 Type II, o GDPR, sin embargo es importante aclararsi las certificaciones requeridas son del proponente o del fabricante de la solución ya que no es claro el tema y si es un requisito habilitante	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
375	Generales	Se definiran Acuerdos de Niveles de servicio como documento marco para cualquier negocio?	A pesar que dentro del pliego hay condiciones establecidas de los SLA. ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
376	Generales	ETB espera un catálogo cerrado de servicios o permitirá incorporar nuevos items durante la vigencia del Acuerdo Marco	Permitira nuevos items, Ver el item de adición de items en los requisitos descritos en Iso terminos de referencia
377	Generales	Las soluciones deben operar exclusivamente en infraestructura ETB, o se permiten modelos híbridos/multicloud	Se permiten ambientes o modelos híbridos / multicloud
378	Generales	¿Cómo se gestionarán ajustes por inflación o TRM en licenciamientos internacionales	Los precios cotizados son precios TECHO y se debe cotizar el pesos colombianos los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.
379	Generales	Una vez adjudicado el oferente en el catalogo cual es el procedimiento para la presentación de ofertas?	Revisar terminos de referencia alcance presentación de ofertas
380	Generales	agradecemos por favor a la entidad confirmar si se exige soporte local 7x24	A pesar que dentro del pliego hay condiciones establecidas de los SLA. ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio
381	Generales	Por favor confirmar el procedimiento para que este proceso lo podamos ver en Ariba ya que estamos inscritos pero aun no aparece	Una vez entremos a la etapa de terminos definitivos se publica en la pagina web de ETB y se adelantará la manifestación de interes y apartir de hay se adelantraá todo por medio de SAP Ariba
382	Generales	Solicitamos amablemente a la ETB confirmar si es correcto nuestro entendimiento respecto a la definición de los siguientes términos:  Proponente: participante del proceso de selección. Proveedor: fabricante y/o aliado que apoya o respalda al proponente en la estructuración de su oferta. Contratista: futuro adjudicatario del contrato.  Lo anterior resulta de especial importancia, toda vez que en el pliego de condiciones se establecen requisitos aplicables a la etapa de adjudicación, los cuales podrían interpretarse como exigibles desde la presentación de la oferta.	El término proponente u oferente identifica al participante del proceso de selección y, en armonía con ello, los términos de referencia establecen los requisitos habilitantes del oferente, los cuales constituyen condiciones obligatorias e indispensables para la evaluación de la oferta. Fabricante: Es la empresa que elabora los bienes o desarrolla el software. Esta empresa puede ostentar simultáneamente la calidad de oferente o proponente cuando la oferta sea presentada de manera directa y no a través de distribuidores autorizados. En los eventos en que los servicios sean ofrecidos por un distribuidor que utilice tecnología de un fabricante, este último podrá tener la calidad de aliado frente a dicho distribuidor. Contratista: Corresponde al adjudicatario del contrato. No obstante, conforme al esquema previsto en los términos de referencia, este tendrá adicionalmente la calidad de aliado frente a ETB, en la medida en que se espera que, con la suscripción del acuerdo marco, se fortalezca el relacionamiento comercial. Las obligaciones previstas en el borrador de los términos de referencia se identifican como requerimientos obligatorios de ejecución, seguimiento y control.
383	Generales	Amablemente solicitamos a la ETB considerar ajustar el plazo de pago de 90 y 120 días a 30 días, en vista de que los servicios del acuerdo marco son prestados por personal cuya nómina se paga mensual. Apalancar durante 6 meses estos componentes encarecería las tarifas con gastos financieros adicionales	No se acepta la solicitud
384	3.6.5	En virtud de la pluralidad del proceso, de la apertura a la innovación y teniendo en cuenta que la Ciberseguridad no es precisamente la motivación central del proceso, recomendamos respetuosamente, que las Certificaciones de Seguridad ISO27001, SOC Type II o GDRD, o cualquier otra relevante, sea considerada opcional o sea subsanable a lo largo del contrato.	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
385	3.6.5	En función de la pluralidad de oferentes y de la innovación de soluciones, sugerimos respetuosamente que las Certificaciones de Fabricantes listada en el borrador del proceso, sea opcional o subsanable en el transcurso del proceso en el momento en que sea solicitada por el cliente final, en el proyecto particular. Así mismo para los Fabricantes y Ecosistemas ya que existen cientos de CRM, que se ajustan a necesidades particulares de todo tipo de clientes.	ETB No acepta la solicitud
386		Se solicita comedidamente extender la sesión de preguntas y consultas mientras se expiden los pliegos definitivos	El borrador de los términos de referencia contempla plazos con el fin de dar orden al proceso y garantizar la igualdad de oportunidades entre los participantes.


Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión	22		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
387	Certificación de Procesos y Adopción de Mejores Prácticas	Con el fin de mitigar riesgos en la adopción e implementación, La solución debe estar certificada por Pink Verify o PeopleCert en al menos 12 procesos de Gestión de Servicios, y cuáles son las disciplinas específicas que el fabricante tiene certificadas para sustentar la estrategia de implementación de los módulos requeridos?	<p>ETB aclata el pliego técnico proporcionado solo obliga contractualmente a cumplir con las funcionalidades de los módulos ITIL descritos arriba y las certificaciones de seguridad citadas. Mínimo se están solicitando las siguientes disciplinas Gestión de Incidentes (Incident Management): Capacidad para registrar, clasificar, priorizar y resolver incidentes, incluyendo una interfaz de ticketing intuitiva y asignación automática Gestión de Problemas (Problem Management): Herramientas para identificar la causa raíz (RCA) de incidentes recurrentes y asociar múltiples incidentes a un problema Gestión de Cambios (Change Management): Proceso estructurado para planificar y aprobar cambios, incluyendo un tablero de cambios (CAB) y evaluación de riesgos Gestión de Solicitudes de Servicio (Service Request Management): Provisión de un catálogo de servicios estandarizados y automatización de solicitudes comunes Gestión de Activos y Configuración (IT Asset Management &amp; CMDB): Rastreo del ciclo de vida de los activos y una base de datos (CMDB) para visualizar relaciones entre activos y servicios Gestión del Conocimiento (Knowledge Management): Repositorio centralizado para compartir guías y tutoriales, facilitando el autoservicio</p> <p>De igual manera ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio</p>
388	Automatización Inteligente en la Interacción con el Cliente (IA/NLP)	La solución debe utilizar capacidades avanzadas de Inteligencia Artificial y Procesamiento de Lenguaje Natural (IA/NLP) para el enrutamiento y la categorización automática de solicitudes por correo electrónico, y permitir la respuesta automatizada de correos electrónicos incluyendo artículos de conocimiento o soluciones	Lo anterior resulta de especial importancia, toda vez que en el pliego de condiciones se establecen requisitos aplicables a la etapa de adjudicación, los cuales podrían interpretarse como exigibles desde la presentación de la oferta.
389	Productividad del Agente mediante Inteligencia Generativa (GenAI)	La Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) debe estar integrada en la interfaz del agente para proporcionar asistencia contextualizada, presentando dinámicamente información clave (como interrupciones, tickets similares y artículos de conocimiento) en la misma ventana, para contribuir esto a reducir el Tiempo Medio de Resolución (MTTR)	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
390	Uso de IA/ML para la Predicción y Resolución Proactiva de Incidentes	La plataforma debe aprovechar la IA y el Aprendizaje Automático (ML) para predecir, identificar y generar automáticamente recomendaciones específicas de resolución para incidentes, y permitir una reducción tangible en los tiempos de diagnóstico y resolución.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
391	Integración de Colaboración y ChatOps mediante Canales (IA)	La solución debe incluir un asistente virtual o chatbot que se integre bidireccionalmente con plataformas de mensajería corporativa como Microsoft Teams y Slack, permitiendo la creación de reuniones de Teams directamente desde un ticket específico y manteniendo la comunicación sincronizada (ChatOps)	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
392	Inteligencia Aplicada a la Gestión de Problemas y Análisis Causa Raíz (IA/ML)	Detalle las capacidades de IA y ML implementadas en la Gestión de Problemas. La plataforma debe utilizar activamente algoritmos de IA para analizar detalles históricos de resolución y patrones de fallas, lo cual permite la identificación proactiva de tendencias y el agrupamiento automático de incidentes relacionados	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
393	Experiencia de Usuario y Adopción (IA/NLP)	La solución debe soportar el registro eficiente de incidentes y descripciones mediante lenguaje natural y texto libre, sin requerir formularios obligatorios, asegurando una interfaz que soporta la navegación intuitiva y facilidad de uso tanto para usuarios técnicos como finales	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
394	Análisis Predictiva y Mejora Continua (IA)	La plataforma debe utilizar los datos históricos y las capacidades de análisis e IA/ML para mejorar las respuestas futuras y la calidad del servicio, permitiendo el análisis continuo en tiempo real de datos de incidentes para descubrir tendencias operativas, medir el desempeño contra los ANS e identificar esfuerzos duplicados	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
395	Consolidación de Datos y Relaciones Arquitectónicas	Asegurando la integridad de los datos, La Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB) debe estar construida sobre la misma plataforma que la Gestión de Incidentes y Problemas Además, la solución debe habilitar y mantener las relaciones automáticas entre registros de Incidentes, Problemas, Errores Conocidos y Cambios, cruciales para el ciclo de vida de ITIL	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
396	Seguridad y Disponibilidad	Se sugiere cambiar el texto a:  Disponibilidad (SLA): El proveedor debe garantizar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de disponibilidad igual o superior al 99.9% (ej. 99.95% o 99.99%) para la plataforma.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio


Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
<p>INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518</p> <p>OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO</p> <p>FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES</p>			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
397	SOFTWARE DE MONITOREO	¿Las aplicaciones que requieren monitoreo de APM? ¿En qué están desarrolladas? ¿Están on-prem o Cloud?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
398	SOFTWARE DE MONITOREO	En los ejemplos de fabricantes se mencionan diferentes vendedores con diferentes alcances ¿Se requiere que en caso de que aplique todas ellas convivan en una sola consola con el fin de tener una Observabilidad amplia?	No, se refiere como ejemplos indicando que son marcas reconocidas. ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
399	SOFTWARE DE MONITOREO	¿Qué capacidad o caso de usos se requieren en la integración con herramientas de gestión de tickets?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
400	SOFTWARE DE MONITOREO	Información requerida: Se indica que se requiere volúmenes de transacciones ¿en qué tecnologías se requiere esta métrica? ¿Bases de datos?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
401	SOFTWARE DE MONITOREO	Se requiere descubrir las capas de infraestructura con un solo agente. ¿Es posible ofertar tecnologías agentless? Esto con el propósito de poder descubrir capas de red, sistemas de almacenamiento, loadbalancers, objetos en la nube.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
402	SOFTWARE DE MONITOREO	En el análisis de experiencia de usuario: ¿Se refiere a transacciones sintéticas en sitios remotos específicos? ¿Podría detallar en las métricas esperadas?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio
403		Se solicita aclarar si la infraestructura como servicio requerido en los diferentes ítems se alojara en los data centers de ETB? Es decir, los costos de potencia, seguridad física, espacio y enfriamiento no se incluirán. ¿O por el contrario se requiere incluir en una nube privada diferente o determinada? ¿Si se debe incluir en Datacenter aparte adicional que especificaciones se deben incluir?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional
404		Se solicita excluir del pliego el Anexo de ERP, dado que su alcance no corresponde al objeto del proceso ni guarda relación directa con los servicios de infraestructura como servicios contemplados en los demás ítems y debería estar más en el Acuerdo Marco de Software como servicio, es probable que estos servicios también requieran customización y desarrollo el cual está incluido en el acuerdo Marco de Software	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio. Podra ser a nivel nacional. Se debe presentar en los grupos donde se soliciten
405		Se solicita excluir del pliego el Anexo de CRM, dado que su alcance no corresponde al objeto del proceso ni guarda relación directa con los servicios de infraestructura como servicios definidos en los demás ítems, y debería estar más en el Acuerdo Marco de Gestion BPO.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional
406	OBSERVACIÓN No. 1	Solicitamos amablemente a la entidad considerar la siguiente observación:	Ver respuesta pregunta 407

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
407	OBSERVACIÓN No. 1	Solicitamos amablemente a la ETB, aclarar la siguiente observación, en el cuadro económico detalla el valor por unidad y mensual, sin embargo, en el documento Archivo202512230741016520375 se puede evidenciar que la vigencia del contrato es por 2 años. Por lo cual solicitamos aclarar si para todos los componentes el tiempo mínimo mensual que se va a considerar para los componentes del anexo económico será por 2 años en pagos mensuales o cada ítem será contemplado de forma mensual y se multiplicara por la cantidad de meses (independientemente del proyecto) solicitamos aclarar si nuestro entendimiento es correcto.	No es correcto su entendimiento, el anexo financiero solicita la cotización por las unidades de medida que se relacionan en el anexo financiero, 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 determinaran 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.
408	OBSERVACIÓN No. 2	Respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar el tiempo estimado de entrega contemplado en el presente proceso para el suministro de componentes de hardware, cuando estos sean requeridos para la ejecución de los proyectos de la ETB, con el fin de contar con criterios claros y homogéneos para la planeación y cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los proponentes.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional
409	OBSERVACIÓN No. 3	<p>Observación técnica – Administración en modalidad nube. Se observa que el pliego y/o anexo técnico no contempla explícitamente la posibilidad de administración de la solución en modalidad nube, lo cual podría limitar la flexibilidad en los esquemas de despliegue y operación del servicio. Actualmente, la administración en tipo nube constituye una práctica ampliamente adoptada en el mercado de infraestructura tecnológica, ya que permite: Mayor flexibilidad y agilidad en los despliegues</p> <p>Escalabilidad dinámica según la demanda del servicio</p> <p>Centralización de la administración y monitoreo</p> <p>Reducción de costos asociados a infraestructura local</p> <p>Facilidad en actualizaciones, parches y mejoras continuas</p> <p>Restringir la administración únicamente a esquemas on-premise puede afectar la eficiencia operativa, limitar la participación de oferentes y no aprovechar modelos tecnológicos que optimizan la gestión del servicio durante la vigencia del Acuerdo Marco. Solicitud:</p> <p>Se solicita a la entidad permitir la administración de la solución en modalidad nube, ya sea de forma total o híbrida, siempre que se garantice el cumplimiento de los requisitos de seguridad, disponibilidad y confidencialidad definidos por la entidad, promoviendo así:</p> <p>Mayor pluralidad de oferentes</p> <p>Flexibilidad en los modelos de despliegue</p> <p>Alineación con estándares y tendencias del mercado</p> <p>Optimización de costos y operación</p> <p>Esta apertura no compromete el alcance del servicio y fortalece la sostenibilidad técnica del Acuerdo Marco.</p>	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> <b>Gerencia de Abastecimiento</b>	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
410	OBSERVACIÓN No. 4	<p style="text-align: right;">Observación técnica –</p> <p>Definición de unidad mínima de prestación del servicio</p> <p>Se observa que el pliego y/o anexo técnico no define una unidad mínima de medida para la prestación de los servicios, situación que genera ambigüedad en la estructuración económica de las ofertas y en la posterior ejecución contractual.</p> <p>Desde el punto de vista técnico–económico, el valor de un servicio está directamente relacionado con su periodo de prestación, siendo sustancialmente diferente el costo asociado a un servicio ejecutado por un mes frente a uno ejecutado por un año, dado que involucra variables como:</p> <p>Asignación y disponibilidad de personal especializado</p> <p>Costos de administración, gestión y supervisión</p> <p>Herramientas, licenciamiento y soporte</p> <p>Riesgos operativos y financieros asociados a la duración del servicio</p> <p>La ausencia de una medida mínima claramente definida (por ejemplo: mes, trimestre o año) impide una correcta estimación de costos, afecta la comparabilidad objetiva entre ofertas y puede derivar en interpretaciones dispares durante la ejecución del Acuerdo Marco.</p> <p>Solicitud: Se solicita a la entidad definir explícitamente la unidad mínima de medida del servicio (por ejemplo, valor mensual o anual), sobre la cual se deba estructurar el precio ofertado, garantizando así:</p> <p>Transparencia en la valoración económica</p> <p>Comparabilidad entre propuestas</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional</p>
411	OBSERVACIÓN No. 5	<p>Respetuosamente solicitamos a la ETB considerar la presente observación, teniendo en cuenta que en el GRUPO I – Infraestructura y Software en Modalidad de Servicio se establece como requisito ser distribuidor autorizado y diligenciar en su totalidad el anexo económico para ser tenido en cuenta dentro del proceso.</p> <p>No obstante, se evidencia que algunos integradores no cuentan con la distribución autorizada de la totalidad de las fábricas o fabricantes exigidos en el referido anexo, lo cual podría limitar la participación de potenciales oferentes, pese a contar con la capacidad técnica y experiencia requerida para suministrar parte de la solución.</p> <p>En este sentido, se sugiere permitir, dentro del mismo grupo, la participación mediante la oferta de componentes y fabricantes de manera independiente, ya sea para hardware (servidores), hardware (almacenamiento), hardware (HCI), software y demás componentes exigidos en el anexo económico, sin que ello implique la obligación de contar con distribución directa de todas las marcas solicitadas.</p>	<p>No se acepta. Se debe cumplir de acuerdo a lo definido en los requisitos minimos habilitantes</p>

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518			
OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO			
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
412	OBSERVACIÓN No. 6	<p>Con respecto a las características técnicas solicitadas para la solución WLAN, se observa que estas se presentan de forma homogénea para todos los escenarios, sin considerar que no es lo mismo desplegar servicios WLAN en oficinas pequeñas que en oficinas medianas o grandes.</p> <p>Las necesidades técnicas varían de manera significativa según el tamaño y tipo de la oficina, ya que cambian factores como:</p> <p>Número de usuarios y dispositivos concurrentes</p> <p>Densidad de tráfico y aplicaciones utilizadas</p> <p>Requerimientos de cobertura versus capacidad</p> <p>Complejidad del diseño y operación de la red</p> <p>Mantener requisitos técnicos únicos y de alto nivel para todos los escenarios puede derivar en sobredimensionamientos innecesarios en oficinas pequeñas o, en su defecto, en diseños insuficientes para oficinas de mayor tamaño, impactando negativamente la eficiencia técnica y la correcta estructuración económica del servicio.</p> <p>Solicitud: Se solicita a la entidad acotar y diferenciar las necesidades y características técnicas de la WLAN de acuerdo con el tipo de oficina (pequeña, mediana o grande), o permitir que dichas características se definan de manera proporcional con base en criterios técnicos como cantidad de usuarios, dispositivos y estudios de cobertura y capacidad.</p> <p>Esta acotación permitirá una mejor alineación entre requerimientos reales y solución técnica, favoreciendo la eficiencia del Acuerdo Marco y la pluralidad de oferentes.</p>	<p>ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podrá ser a nivel nacional</p>
413		<p>Sobre el Requisito Financiero y Consorcios (Numeral 2.8) El pliego exige ventas reportadas en el año fiscal 2024 no inferiores a 13.132 SMMLV.</p> <p>Solicitamos aclarar: En caso de presentarnos bajo la figura de Consorcio o Unión Temporal, ¿es permitido que el requisito de ventas se cumpla mediante la sumatoria simple de los integrantes, sin que se exija que el líder o algún miembro deba cumplir con un porcentaje mínimo individual específico? Esto con el fin de fomentar la pluralidad de oferentes y permitir la unión de capacidades técnicas y</p>	<p>El requisito no es sumatoria es ponderable de acuerdo a la participación decada compañía en la Unión Temporal, tal como se indica en el numeral 2.8 de los terminos de referencia y donde se da un ejemplo de como aplica el requisito en caso de consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación.</p>
414		<p>Sobre la Naturaleza de la Experiencia Habilitante (Numeral 3.6.1.3) Se solicita experiencia en "infraestructura y software en modalidad as a service". Solicitamos aclarar si es válido acreditar contratos cuyo objeto principal haya sido Software como Servicio (SaaS), Gestión Documental o Automatización que incluya componentes de infraestructura en la nube, sin que sea obligatorio que el mismo contrato incluya hardware físico en sitio. ¿Se acepta experiencia</p>	<p>Se debera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia minima habilitable"</p>
415		<p>Sobre la Vigencia de la Experiencia (Numeral 3.6.1.3) El pliego limita la experiencia válida a contratos suscritos únicamente dentro de los dos (2) años anteriores a la presentación de la oferta. Con el ánimo de permitir una mayor participación de empresas con trayectoria consolidada y proyectos de larga duración, ¿consideraría la ETB ampliar este periodo de validez a los últimos diez (10) años?</p>	<p>ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste</p>
416		<p>Sobre la Cobertura de la Oferta (Integralidad vs. Especialidad) El alcance técnico del Grupo I es sumamente amplio, abarcando desde servidores físicos hasta aplicaciones de negocio. ¿Es posible presentar una oferta parcial o acotada exclusivamente a los componentes de Software, SaaS y Nube, o es causal de rechazo no cotizar la totalidad de los ítems de hardware físico (como servidores, Access Points y UPS) descritos en el anexo técnico?</p>	<p>Se debe presentar cotización de todos los ítems</p>

Código		SLA	
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>	
Fecha de emisión			
22	8		
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento	Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
417		Sobre las Certificaciones de Fabricantes (Numeral 3.6.1.1) El documento lista una gran variedad de fabricantes (Cisco, HP, Microsoft, Oracle, etc.). Solicitamos aclarar: ¿El oferente debe presentar cartas de partnership de TODOS los fabricantes mencionados en el anexo técnico de manera obligatoria, o únicamente debe presentar las certificaciones de aquellos fabricantes con los que decida estructurar su oferta específica para cumplir con la solución?	Si se deben presentar todas las certificaciones de aquellos fabricantes con los que decida estructurar su oferta específica
418		Sobre las Certificaciones de Fabricantes (Numeral 3.6.1.1) El documento lista una gran variedad de fabricantes (Cisco, HP, Microsoft, Oracle, etc.). Solicitamos aclarar: ¿El oferente debe presentar cartas de partnership de TODOS los fabricantes mencionados en el anexo técnico de manera obligatoria, o únicamente debe presentar las certificaciones de aquellos fabricantes con los que decida estructurar su oferta específica para cumplir con la solución?	Agradecemos a la Entidad revisar la proporcionalidad y necesidad de exigir una garantía de cumplimiento por \$200.000.000 COP desde la suscripción del Acuerdo Marco, teniendo en cuenta que este tipo de instrumento no garantiza la emisión de órdenes de servicio ni un volumen mínimo de ejecución. En este sentido, el riesgo contractual efectivo se materializa únicamente con la expedición de cada orden de servicio, por lo que la exigencia de una garantía previa y de cuantía fija podría resultar desproporcionada frente a las obligaciones reales asumidas por el proveedor.
419		Sobre Servicios de Implementación y Migración (Numeral 3.6.7) Se menciona la migración de servicios como parte del alcance. ¿La ETB suministrará la información técnica, accesos y ventanas de mantenimiento necesarias para realizar dichas migraciones? Adicionalmente, ¿se reconocerán costos adicionales si las migraciones presentan complejidades técnicas ocultas no imputables al contratista (ej. bases de datos corruptas del proveedor anterior)?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podrá ser a nivel nacional
420		Sobre Inteligencia Artificial (Numeral 3.5) El pliego menciona la incorporación de capacidades de Inteligencia Artificial como un requisito de vanguardia. ¿La ETB otorgará puntaje adicional o valorará positivamente en la evaluación técnica a los oferentes que incluyan herramientas de IA generativa o automatización cognitiva dentro de su propuesta de Software y Gestión de Servicios, más allá del cumplimiento mínimo de las especificaciones de hardware?	ETB espera que sus aliados ofrezcan tecnologías de vanguardia que dinamicen el mercado y tengan un factor diferenciador
421		Se solicita aclarar como se van a conectar los servidores con la SAN, La conectividad LAN se va hacer por fiber Chanel o por iSCSI?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podrá ser a nivel nacional
422		Los discos de 10000 y 15000 estan de salida del mercado , la recomendaciones usar discos flash 15.36 hacia arriba.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podrá ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS
423		Se solicita validar si la data no estructurada usara disco de 7200 rpm.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podrá ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS
424		Se solicita incluir que para los servidores Tipo B utilicen 24 cores de 3.25 GZ que es la frecuencia mínima de velocidad actual.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podrá ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS
425		¿Se requiere un performance de iops mínimo?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podrá ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podrá ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS

Código		SLA		
10-10.2-F-074-v.1		<b>Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones</b>		
Fecha de emisión				
22	8			
Elaborado por: Adriana Surmay- Profesional especializado II Gerencia de Abastecimiento		Revisado por: <b>María Victoria Zambrano I- Profesional especializado II</b> Gerencia de Abastecimiento		Aprobado por: Carlos Andres Cleves Gerente de Abastecimiento ( E )
INVITACIÓN PUBLICA N°7200002518  OBJETO DEL PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE EN MODALIDAD DE SERVICIO  FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
426		Con respecto a almacenamiento el crecimiento debería ser mínimo de 20 Teras en Discos mecanicos y de 15 Teras en flash.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS	
427		Se sugiere crecimiento de 32 gigas en RAM para mejor aprovechamiento de los socket.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS	
428		Por favor especificar las CAL de SQL por servidor.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS	
429		Por favor especificar si se requiere backup de software y hardware? ¿si el backup es en disco o en cinta? y que sistemas operativos.	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS	
430		Cual es el formato de rack requerido? conectores de conexión tradicionales? se requieren equipos o que configuraciones deben trae	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS	
431		se requiere servicios adicionales de implementación de clúster o otros?	ETB podría solicitar características específicas al momento de emitir una solicitud de oferta o una orden de servicio particular según la necesidad del cliente final, tal como se indica en las condiciones generales de las órdenes de servicio. Por lo tanto el alcance podra ser ofertado de acuerdo a la orden de servicio Podra ser a nivel nacional. De igual manera al momento de generarse las ordenes de servicios se realizará bajo las condiciones del numeral 3.6.10. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORAR NUEVOS ITEMS	