


Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
1	2.1	Considerando que los perfiles especializados (Arquitectos, Agile Coaches, Científicos de Datos) tienen una inflación salarial superior al IPC, ¿se contempla algún mecanismo de ajuste de tarifas que reconozca índices del sector TIC o el SMLV?	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.	
2	2.10	¿La base gravable para el cálculo de este impuesto se tomará sobre el valor estimado total del Acuerdo Marco o se calculará individualmente sobre cada Orden de Servicio que supere el monto de las 6.000 UVT?	El impuesto de timbre dejó de operar desde el 1 de enero de 2026	
3	3.5	Dada la escasez de talento senior, ¿se permite homologar años de experiencia por títulos de posgrado adicionales o certificaciones específicas para cumplir con este requisito de 10 años?	Los perfiles profesionales, experiencia mínima y certificaciones requeridas son de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, de acuerdo con la solicitud específica de cada cliente es posible aceptar homologaciones por experiencias o títulos de posgrado específicos.	
4	3.5	Por favor confirmar si para los perfiles de Arquitectura es necesario contar con TODAS las certificaciones listadas, o si es suficiente con presentar UNA de las opciones (ej. solo AWS o solo Azure) dependiendo del proyecto específico.	No es necesario contar con todas las certificaciones simultáneamente. Es suficiente presentar la o las certificaciones correspondientes a la tecnología requerida por el proyecto específico o la línea de especialización del profesional.	
5	3.5	¿La tarifa horaria ofertada debe incluir los costos de equipos de cómputo (laptops), licencias de software base (Office, Antivirus) y conectividad del consultor, o estos recursos son suministrados por ETB/Cliente Final?	Sí, la tarifa ofertada debe ser integral e incluir todos los costos asociados.	
6	3.5.2.1	¿Las horas dedicadas por el personal del Aliado a actividades de preventa, diseño de ofertas y demos son facturables bajo alguna tarifa, o deben ser absorbidas como costo de venta (overhead) del proveedor?	El proponente debe dimensionar tu estructura de costos interna para soportar un equipo de arquitectura preventa que atienda los requerimientos de diseño, sizing y cotizaciones de ETB. Estas horas son una inversión para ganar las Órdenes de Servicio, pero el esfuerzo de ingeniería previo a la Orden de Servicio corre por cuenta y riesgo del proponente.	
7	3.5.1.3	¿Se permite acreditar esta experiencia mediante la sumatoria de múltiples contratos/órdenes de servicio con un mismo cliente, o se requieren contratos individuales que sumen dicho valor?	El proponente debe consolidar su experiencia técnica asegurando que con un máximo de 5 documentos alcance el piso financiero de \$6.000 millones COP.	
8	3.5	¿La asignación de requerimientos de perfiles se realizará exclusivamente por el precio más bajo (subasta) para cada solicitud, o se considerarán criterios de disponibilidad inmediata del recurso y adecuación técnica del perfil propuesto?	La asignación se decide por el PRECIO MÁS BAJO (Mejores condiciones económicas), bajo un modelo de cumplimiento técnico (CUMPLE / NO CUMPLE).	
9	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Sobre las normas ISO como requisito habilitante: Se solicita a la entidad reconsiderar la obligatoriedad de las certificaciones ISO y establecerlas como un requisito opcional (no habilitante). Lo anterior, con el fin de garantizar el principio de selección objetiva y pluralidad de oferentes, evitando la exclusión de empresas que cuentan con la capacidad técnica y experiencia necesaria, pero que no tienen la certificación vigente a la fecha.	Se realizará ajuste en los términos de referencia definitivos.	
10	ALCANCE	Se solicita amablemente a la entidad aclarar si la experiencia técnica exigida para los proyectos debe estar debidamente inscrita y clasificada en el Registro Único de Proponentes (RUP), o si se permitirá la acreditación mediante certificaciones de experiencia general.	La experiencia técnica se acredita mediante CERTIFICACIONES de contratos, no mediante el RUP.	
11	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad permitir que las certificaciones exigidas como habilitantes puedan ser emitidas por canales autorizados o distribuidores locales del proponente, y no exclusivamente por la casa matriz o fábrica.	Las certificaciones de experiencia deben ser emitidas exclusivamente por el CLIENTE DIRECTO (Empresa o Entidad) que recibió el servicio.	
12	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad confirmar si las normas ISO solicitadas pueden ser aportadas por la fábrica, el canal o el distribuidor mayorista, o si es requisito indispensable que el proponente sea el titular directo de dichas certificaciones.	Se realizará ajuste en los términos de referencia definitivos.	
13	2.1	Considerando que los perfiles especializados (Arquitectos, Agile Coaches, Científicos de Datos) tienen una inflación salarial superior al IPC, ¿se contempla algún mecanismo de ajuste de tarifas que reconozca índices del sector TIC o el SMLV?	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.	



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
14	2.10	¿La base gravable para el cálculo de este impuesto se tomará sobre el valor estimado total del Acuerdo Marco o se calculará individualmente sobre cada Orden de Servicio que supere el monto de las 6.000 UVT?	El impuesto de timbre dejo de operar desde el 1 de enero de 2026
15	3.5	Dada la escasez de talento senior, ¿se permite homologar años de experiencia por títulos de posgrado adicionales o certificaciones específicas para cumplir con este requisito de 10 años?	Los perfiles profesionales, experiencia mínima y certificaciones requeridas son de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, de acuerdo con la solicitud específica de cada cliente es posible aceptar homologaciones por experiencias o títulos de posgrado específicos.
16	3.5	Por favor confirmar si para los perfiles de Arquitectura es necesario contar con TODAS las certificaciones listadas, o si es suficiente con presentar UNA de las opciones (ej. solo AWS o solo Azure) dependiendo del proyecto específico.	No es necesario contar con todas las certificaciones simultáneamente. Es suficiente presentar la o las certificaciones correspondientes a la tecnología requerida por el proyecto específico o la línea de especialización del profesional.
17	3.5	¿La tarifa horaria ofertada debe incluir los costos de equipos de cómputo (laptops), licencias de software base (Office, Antivirus) y conectividad del consultor, o estos recursos son suministrados por ETB/Ciente Final?	Sí, la tarifa ofertada debe ser integral e incluir todos los costos asociados.
18	3.5.2.1	¿Las horas dedicadas por el personal del Aliado a actividades de preventa, diseño de ofertas y demos son facturables bajo alguna tarifa, o deben ser absorbidas como costo de venta (overhead) del proveedor?	El proponente debe dimensionar tu estructura de costos interna para soportar un equipo de arquitectura preventa que atienda los requerimientos de diseño, sizing y cotizaciones de ETB. Estas horas son una inversión para ganar las Órdenes de Servicio, pero el esfuerzo de ingeniería previo a la Orden de Servicio corre por cuenta y riesgo del proponente.
19	3.5.1.3	¿Se permite acreditar esta experiencia mediante la sumatoria de múltiples contratos/órdenes de servicio con un mismo cliente, o se requieren contratos individuales que sumen dicho valor?	El proponente debe consolidar su experiencia técnica asegurando que con un máximo de 5 documentos alcance el piso financiero de \$6.000 millones COP.
20	3.5	¿La asignación de requerimientos de perfiles se realizará exclusivamente por el precio más bajo (subasta) para cada solicitud, o se considerarán criterios de disponibilidad inmediata del recurso y adecuación técnica del perfil propuesto?	La asignación se decide por el PRECIO MÁS BAJO (Mejores condiciones económicas), bajo un modelo de cumplimiento técnico (CUMPLE / NO CUMPLE).
21	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Sobre las normas ISO como requisito habilitante: Se solicita a la entidad reconsiderar la obligatoriedad de las certificaciones ISO y establecerlas como un requisito opcional (no habilitante). Lo anterior, con el fin de garantizar el principio de selección objetiva y pluralidad de oferentes, evitando la exclusión de empresas que cuentan con la capacidad técnica y experiencia necesaria, pero que no tienen la certificación vigente a la fecha.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
22	ALCANCE	Se solicita amablemente a la entidad aclarar si la experiencia técnica exigida para los proyectos debe estar debidamente inscrita y clasificada en el Registro Único de Proponentes (RUP), o si se permitirá la acreditación mediante certificaciones de experiencia general.	La experiencia técnica se acredita mediante CERTIFICACIONES de contratos, no mediante el RUP.
23	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad permitir que las certificaciones exigidas como habilitantes puedan ser emitidas por canales autorizados o distribuidores locales del proponente, y no exclusivamente por la casa matriz o fábrica.	Las certificaciones de experiencia deben ser emitidas exclusivamente por el CLIENTE DIRECTO (Empresa o Entidad) que recibió el servicio.
24	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad confirmar si las normas ISO solicitadas pueden ser aportadas por la fábrica, el canal o el distribuidor mayorista, o si es requisito indispensable que el proponente sea el titular directo de dichas certificaciones.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
25	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.
26	2.5	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.	Como norma general el periodo de pago es a 90 días sin embargo se se da cumplimiento con los requisitos de la Ley 2024 de 2020 el pago se dara a 45 días.
27	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad permitir como habilitante aportar solamente una de las certificaciones exigidas en el documento, el restante de certificaciones sean opcionales.	Sobre la solicitud de hacer opcional una de las certificaciones (ISO), se reitera que ambas certificaciones se mantienen como obligatorias.
28	ALCANCE	¿Cuál es el presupuesto o porcentaje de co-inversión esperado para los fondos de marketing (MDF) destinados a la generación de demanda conjunta?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.


Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524			
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS			
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
29	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita a la entidad confirmar si es aceptable aportar la certificación ISO 9001 en reemplazo de la ISO 9000, considerando que la ISO 9001 es la norma certificable que contiene los requisitos dentro de la familia ISO 9000.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
30	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita amablemente a la entidad confirmar si, en virtud de la seguridad de la información, es posible presentar la norma ISO 27001 como alternativa o reemplazo a la norma ISO 20000.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
31	3.6.6. DETALLE TÉCNICO	¿Cuál es la cantidad estimada de usuarios finales a los que se le prestará el soporte de Nivel 1 y 2?	No existe una cantidad fija predeterminada; el modelo es bajo demanda. El proceso corresponde a un Acuerdo Marco de Precios, cuyo propósito es habilitar la prestación de servicios mediante la expedición de Órdenes de Servicio según las necesidades emergentes de cada cliente final de ETB
32	3.6.7. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	¿Existe la posibilidad de realizar la implementación y el soporte de manera remota/virtual, o es obligatorio que el servicio sea ejecutado de forma presencial en sitio?	No es obligatorio que la totalidad del servicio sea presencial; los términos habilitan modalidades flexibles según el requerimiento de cada cliente: • Servicios Presenciales (Mandatorios): Outsourcing para atención en cliente" (infraestructura WAN, LAN, WLAN, telefonía) exige explícitamente que estos servicios sean "prestados en las instalaciones de los clientes de ETB a nivel nacional". Asimismo, el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware requiere presencia en sitio. • Servicios Remotos o Híbridos: Para las líneas de "Mesa de Ayuda" (Nivel 1 y 2) y "Servicios Especializados" (bases de datos, servidores, desarrollo), el documento técnico establece que "podrán ser prestados en las instalaciones del cliente a nivel nacional o desde las instalaciones del Proveedor o en modalidad de trabajo remoto, según se requiera"
33	HERRAMIENTA DE GESTIÓN	¿La herramienta de software para gestión de servicios (ITSM) debe ser alojada en la nube de ETB o es bajo modalidad SaaS del proponente?	Debe ser modalidad SaaS (Nube) provista y gestionada por el Proponente.
34	HERRAMIENTA DE GESTIÓN	¿Cuántas licencias de "agente "y cuántas de "Consulta" se estiman para la plataforma ITSM?	No existe una cantidad fija predeterminada; el modelo es "Por Demanda" según cada Orden de Servicio dependiendo la necesidad específica de cada cliente.
35	HERRAMIENTA DE GESTIÓN	¿Con qué herramientas de monitoreo o CMDB actuales de ETB debe integrarse la nueva plataforma de gestión?	La plataforma debe proveer su propia CMDB y capacidad de integración vía API.
36	ALCANCE	¿Qué herramientas de acceso remoto están autorizadas por ETB para el soporte de Nivel 1?	Las Herramientas deben ser licenciadas y provistas por el proponente. ETB no impone una marca específica (como TeamViewer o AnyDesk) en los pliegos, pero establece como requisito técnico y financiero que el Oferente debe proporcionar la licencia del software para la toma de control remoto de equipos
37	HERRAMIENTA DE GESTIÓN	¿Cuál es el plan de recuperación ante desastres (DRP) esperado para la herramienta ITSM?	Alta disponibilidad (99.5%) y gestión de respaldos bajo responsabilidad del proponente. Al ser un requerimiento de solución en la nube (SaaS), el DRP se traduce contractualmente en acuerdos de nivel de servicio y gestión de copias de seguridad.
38	3.6.7. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	¿ETB proporcionará los espacios físicos para el personal de mesa de ayuda o el proponente debe ubicarlos en su propia sede?	La ubicación se definirá según la necesidad específica de cada cliente en la orden de servicio: Opción A (Sede del Oferente): Si se solicita, el Oferente debe suministrar el puesto de trabajo (mesa, silla, PC, conectividad, diadema) en sus propias instalaciones. Opción B (Sede del Cliente/ETB): Si se solicita, el servicio se presta en las instalaciones del cliente. En este caso, el Oferente debe complementar los elementos del puesto de trabajo (ej. equipos de cómputo asegurados, licencias, celulares) según las condiciones de espacio entregadas por el cliente.
39	ALCANCE / 3.6.6. DETALLE TÉCNICO	¿Con qué frecuencia se deben realizar los planes de transferencia de conocimiento al personal de ETB? ¿Serán presenciales o virtuales?	La transferencia es continua por fases y semestral para reinducción, utilizando metodologías mixtas. El plan de transferencia de conocimiento no es un evento único, sino un proceso estructurado en el ciclo de vida del contrato.
40	HERRAMIENTA DE GESTIÓN	¿Qué periodicidad y qué nivel de detalle se requiere para los informes de gestión y tableros de control (BI)?	Periodicidad mensual para informes de gestión y Tableros de Control (Dashboards) en tiempo real.
41	HERRAMIENTA DE GESTIÓN	¿Cuál es la estrategia de atención omnicanal esperada (Chatbot, WhatsApp, Portal, Voz) y cuáles canales ya están implementados?	El proponente debe proveer la plataforma tecnológica que habilite la omnicanalidad. ETB requiere que la herramienta de gestión y los equipos de cómputo suministrados por el Oferente cuenten con el software necesario para permitir el contacto por múltiples canales.




Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
42	3.6.6. DETALLE TÉCNICO	¿El modelo de atención debe incluir la gestión de crisis y un comité de gestión de problemas para incidentes recurrentes?	Sí, el modelo exige la gestión de problemas y comités de seguimiento bajo alineación ITIL. El modelo de operación solicitado se basa en el marco de referencia ITIL, lo que implica obligatoriamente la gestión proactiva para evitar la recurrencia de incidentes.	
43	ALCANCE	¿Existen procesos de atención diferenciados o clientes VIP para segmentos específicos de clientes corporativos de ETB que requieran atención priorizada?	La priorización se define por orden de servicio (OS) y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Aunque el documento no establece una lista de clientes VIP, el modelo de arquitectura es flexible para soportar atenciones diferenciadas mediante la definición del alcance de cada requerimiento del cliente.	
44	ALCANCE	Respecto al servicio de outsourcing solicitado, agradeceríamos aclarar el alcance operativo: ¿El requerimiento se limita a una mesa de Servicio (Service Desk) para la gestión y escalamiento de casos, o incluye también la ejecución de la operación de campo para la atención de incidencias en sitio? Esta distinción es vital para dimensionar correctamente el equipo técnico y los recursos logísticos.	El alcance es MIXTO e incluye mandatoriamente la operación de campo y atención en sitio. Es vital para su dimensionamiento considerar que no es solo una gestión remota. Los términos definen claramente componentes de ejecución presencial.	
45	GENERAL	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	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.	
46	GENERAL	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.	No es viable. Las certificaciones son requisitos obligatorios de "Cumple/No Cumple".	
47	3.5 1.3.6 1.3.7 1.3.9 1.3.10 1.3.11 1.3.12 1.3.13 1.3.	Nos permitimos solicitar a ETB aclarar si para cada uno de los numerales mencionados se debe presentar un documento en el cual el representante legal se compromete al cumplimiento cabal; o indicar cómo debemos presentar información sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada numeral.	Se aclara que se debe dar cumplimiento a los terminos de referencia, el numeral 1.3.5 declaración juramentada y el numeral 1.6 compromiso anticorrupción, son obligaciones del oferente en el proceso; los demás numerales hacen parte de las obligaciones de ejecución, seguimiento y control, en los cuales no deben allegar documento, sino cumplir con esas obligaciones.	
48	3.6	Con relación a los requerimientos obligatorios que señalan: "El oferente debe entregar certificación ISO 9000" y "El oferente debe entregar certificación ISO 20000" Respetuosamente se solicita aclaración, toda vez que desde el punto de vista técnico: ISO 9000 e ISO 20000 corresponden a familias de normas, no a certificaciones auditables. Las certificaciones internacionalmente reconocidas y verificables son: -ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad) -ISO/IEC 20000-1 (Sistema de Gestión de Servicios de TI) La redacción actual puede generar ambigüedad en la evaluación de las propuestas, al solicitar certificaciones que no existen como tales. Por lo anterior, se solicita confirmar expresamente que las certificaciones requeridas corresponden a ISO 9001 e ISO/IEC 20000-1, o en su defecto ajustar el documento para reflejar correctamente dichas normas.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.	
49	3.6	Respecto al requerimiento "Equipo celular smartphone con plan de datos y minutos ilimitados", respetuosamente solicitamos aclaración, a efectos de precisar su alcance, considerando que el pliego no especifica: 1. Si el requerimiento aplica a todos los puestos de trabajo o únicamente a determinados roles o perfiles. 2. Las especificaciones técnicas mínimas de los equipos móviles requeridos (gama, sistema operativo, compatibilidad, seguridad). Esta aclaración es necesaria para delimitar correctamente el alcance del requerimiento, estructurar adecuadamente la oferta y garantizar una evaluación objetiva y comparable entre proponentes.	El alcance es por demanda y las especificaciones esta sujetas a las necesidades tecnicas requeridas por el cliente de ETB.	



Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR		RESPUESTA ETB
50	3.6	<p>Respetuosamente solicitamos aclaración respecto a las condiciones del escenario de ejecución del servicio, en particular en lo relacionado con conectividad, área física y condiciones operativas para el personal, toda vez que dichos aspectos son inherentes al lugar de ejecución y, por su naturaleza, se encuentran bajo control del cliente.</p> <p>En este sentido, se solicita precisar: Condiciones de conectividad que el cliente proveerá (tipo de enlace, ancho de banda, redundancia, disponibilidad). Las condiciones del área física destinadas al personal (espacios de trabajo, accesos, horarios, controles). Las condiciones operativas y de seguridad del entorno donde se prestará el servicio. El alcance de la responsabilidad del cliente frente a la provisión, administración y mantenimiento de dichas condiciones.</p> <p>Esta aclaración permitirá delimitar claramente las responsabilidades de las partes, evitar interpretaciones extensivas y asegurar una ejecución del servicio acorde con el alcance contractual.</p>		<p>Existen dos modelos de operación (Sede Oferente vs. Sede Cliente) con responsabilidades diferenciadas. El modelo es híbrido y depende de la solicitud específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Instalaciones del Proponente: es responsable total. Debe suministrar el puesto de trabajo completo, incluyendo mobiliario ergonómico, hardware y "Conexión a internet con ancho de banda suficiente para el desempeño de las funciones".. • En Instalaciones del CLIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Área Física: El cliente entrega los "espacios". El documento indica que el Oferente "complementará los elementos del puesto de trabajo en las instalaciones del cliente dependiendo de sus condiciones; en cuanto a cantidad y espacios entregados". ◦ Dotación: El Oferente debe llevar los equipos de cómputo (asegurados físicamente), monitores adicionales, licencias y celulares-. ◦ Conectividad: Para los servicios de "Outsourcing para atención en cliente" (redes WAN/LAN), el servicio se presta sobre la infraestructura del cliente. No obstante, el proponente debe garantizar las herramientas de gestión y monitoreo (preferiblemente en nube) para operar dicha infraestructura
51	3.6	<p>Respecto al requerimiento que indica:</p> <p>"Como servicio complementario a los servicios profesionales (...) ETB requiere que el OFERENTE entregue una herramienta de software para ITSM (...) alineada con ITIL en su última versión."</p> <p>Respetuosamente solicitamos aclaración, con el fin de delimitar adecuadamente el alcance del servicio, en particular:</p> <p>Indicar si ETB o el cliente final cuentan actualmente con una herramienta ITSM en operación, y en caso afirmativo:</p> <p>-Señalar cuál es la herramienta actualmente utilizada. -Precisar si se requiere continuidad, integración o coexistencia con dicha herramienta.</p>		<p>Sobre la existencia actual de una herramienta ITSM y su alcance: El modelo del Acuerdo Marco establece que la herramienta es suministrada por el Oferente como un "servicio complementario".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisión: El documento indica explícitamente: "ETB requiere que el OFERENTE entregue una herramienta de software para ITSM... con el licenciamiento, de igual forma debe realizar su instalación, configuración, parametrización". • Estado actual: Los pliegos no detallan una herramienta legada específica a integrar como línea base general para todos los clientes. La necesidad se define por demanda; sin embargo, se estipula que la herramienta entregada por el proponente debe tener la capacidad de migrar configuraciones y ser entregada en formato estándar al finalizar el contrato. • Integración: La herramienta propuesta debe tener la capacidad técnica de "integrarse con otras soluciones de mesa de servicios y otras herramientas por medio de API" y contar con "automatización de flujos"

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
52	3.6	<p>Respecto al requerimiento que indica que "los equipos de cómputo deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos", respetuosamente solicitamos aclaración a fin de precisar:</p> <p>El mecanismo esperado para implementar dicho control (políticas de sistema operativo, software DLP, herramienta específica u otro).</p> <p>El alcance del control, indicando si aplica a todos los equipos o únicamente a determinados roles o perfiles.</p> <p>La responsabilidad de implementación y administración de dichos controles, es decir, si estará a cargo del oferente o del cliente.</p> <p>Si existe una herramienta actualmente implementada por el cliente para este fin y, en caso afirmativo, cuál.</p> <p>Esta aclaración permitirá definir adecuadamente el alcance técnico y operativo del requerimiento y estructurar la propuesta conforme a las expectativas reales del cliente.</p>	<p>Es responsabilidad del proponente definir el mecanismo y administrar el control sobre los equipos que suministra.</p> <p>Los pliegos no declaran una herramienta legada específica que deba ser operada obligatoriamente para este fin en los equipos nuevos; se espera que el Oferente provea la solución tecnológica que garantice el cumplimiento del requisito</p>	
53	3.6	<p>Respecto al requerimiento "Herramienta de Monitoreo", en el cual se indica que, "si ETB o el cliente lo requiere, el OFERENTE debe entregar, implementar, configurar, parametrizar y soportar una herramienta para el monitoreo...", respetuosamente solicitamos aclaración a fin de delimitar adecuadamente el alcance del servicio, en particular:</p> <p>Indicar si ETB o el cliente cuentan actualmente con una herramienta de monitoreo en operación, y en caso afirmativo, especificar el nombre de la herramienta.</p> <p>Precisar si se espera continuidad, integración o coexistencia con la herramienta actualmente utilizada, o si se contempla la implementación de una nueva herramienta.</p> <p>En caso de existir una herramienta preferencial, indicar si esta debe ser considerada obligatoriamente dentro de la propuesta.</p> <p>Esta aclaración permitirá estructurar correctamente la propuesta técnica y económica, evitando supuestos no previstos y asegurando una ejecución alineada con las necesidades reales de ETB o del cliente.</p>	<p>El proponente debe proveer una nueva solución "a demanda", incluyendo licenciamiento e infraestructura.</p>	

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
54	3.6	<p>Respecto al requerimiento de "Mantenimiento Preventivo", el cual establece que "el OFERENTE debe realizar los mantenimientos preventivos a demanda que ETB o el cliente requieran", respetuosamente solicitamos aclaración, a fin de precisar su alcance, en particular:</p> <p>La cantidad estimada de mantenimientos preventivos requeridos durante la vigencia del contrato (mensual, trimestral, anual u otro).</p> <p>El alcance mínimo de cada mantenimiento preventivo, indicando actividades específicas incluidas.</p> <p>Los activos, plataformas o componentes sobre los cuales se aplicará el mantenimiento.</p> <p>Los tiempos de atención y ejecución esperados (ventanas de mantenimiento, horarios, duración).</p> <p>Si dichos mantenimientos se encuentran incluidos dentro del valor del contrato o si se gestionarán como servicios adicionales.</p> <p>Esta aclaración permitirá dimensionar adecuadamente el esfuerzo requerido, estructurar la propuesta técnica y económica de forma objetiva y evitar interpretaciones extensivas durante la ejecución contractual.</p>	<p>Modelo "Bajo Demanda" a todo costo, ejecutado en sitio.</p> <p>En el Anexo financiero se solicita cotizar el valor de los mantenimientos preventivos para atenderlos como servicios adicionales.</p>	
55	2.10	<p>Respetuosamente solicitamos aclaración respecto a los impuestos, tasas y contribuciones aplicables al contrato, en particular si para el año 2026 aplica o no el impuesto de timbre, con el fin de estructurar adecuadamente la oferta económica.</p>	<p>Las retenciones e impuestos se aplican de acuerdo como lo indique la Ley, y el proveedor debe estar en la capacidad de calcular los costos por impuestos en los que va a incurrir por efecto de la contratación, dentro de los términos se indican las calidades jurídicas y tributarias de ETB, información que es adecuada para que puedan calcular los impuestos y retenciones aplicables. El impuesto de timbre dejó de operar desde el 1 de enero de 2026, se dejó en los términos ya que al momento de la publicación era incierta su continuidad</p>	



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
56	3.6	<p>Respecto a la relación de elementos objeto de mantenimiento preventivo y correctivo a cargo de la Mesa de Servicios, respetuosamente solicitamos aclaración, teniendo en cuenta que el listado incluye una amplia diversidad de activos tecnológicos, infraestructura física, equipos de red, energía y servidores, cuyo soporte requiere recursos, herramientas y repuestos diferenciados.</p> <p>En este sentido, se solicita a ETB precisar:</p> <p>La cantidad aproximada de cada tipo de activo incluido dentro del alcance del mantenimiento.</p> <p>La distribución y ubicación geográfica de dichos elementos (sedes, edificios, cuartos técnicos, centros de datos u otras locaciones).</p> <p>Si existen concentraciones específicas de activos críticos que requieran kits de herramientas especializados.</p> <p>El alcance exacto de la responsabilidad del oferente, diferenciando entre activos bajo su administración directa y aquellos bajo administración del cliente o terceros.</p> <p>Esta información resulta indispensable para dimensionar adecuadamente los kits de herramientas, el personal requerido y los tiempos de atención, así como para estructurar una propuesta técnica y económica realista y comparable, evitando supuestos no previstos durante la ejecución contractual.</p>	El modelo es "Por Demanda" y "A Todo Costo". No existen cantidades fijas iniciales; estas se definen por Orden de Servicio de acuerdo con el requerimiento específico de cada cliente.
57	Acuerdo Marco; Cap. III – Evaluación técnica; Cap. 3	¿La adjudicación del Acuerdo Marco para el Grupo VII habilita automáticamente a todos los oferentes que obtengan resultado "CUMPLE", o ETB definirá un número máximo de aliados por sublínea de servicios especializados? En caso afirmativo, ¿cuáles serán los criterios de priorización o selección?	La adjudicación sí habilita a los oferentes que obtengan el resultado "CUMPLE" en los requisitos habilitantes (Jurídico, Financiero y Técnico). El objetivo explícito de ETB es constituir un "ecosistema estratégico de aliados", no limitarse a un único proveedor.
58	Cap. III – Agregación de demanda y Órdenes de Ser	¿Cuáles empresas del Grupo Empresarial ETB estarán habilitadas para emitir órdenes de servicio del Grupo VII desde el inicio del Acuerdo Marco y cuáles podrían incorporarse posteriormente?	Se informa que ETB podrá emitir órdenes 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. Igualmente, se informa que las filiales son Skynet de Colombia S.A., Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos Colvatei ESP, y Ágata, y una inversión permanente que se llama Americas Bussines Process Services S.A..
59	I – Objeto; Cap. II – Anexos Financieros; Cap. 3.6 G	¿ETB publicará una tabla oficial que relacione cada ítem del Anexo Financiero del Grupo VII con su sublínea de servicio (operación, soporte, diseño, observabilidad, consultoría), indicando dependencias y exclusiones?	No se menciona la publicación de una tabla de cruce adicional. La estructura técnica define roles específicos que corresponden a los servicios profesionales solicitados. Los servicios complementarios (herramientas, automatización) se solicitan "de acuerdo con la necesidad específica planteada por ETB" para satisfacer los requerimientos del cliente, lo que implica que su cotización en el Anexo Financiero N° 2 debe ser modular y no estrictamente dependiente de una sola línea, sino transversal.
60	II – Esquema de cotización; Cap. III – Órdenes de	Para el Grupo VII, ¿la asignación de órdenes de servicio se realizará exclusivamente por mayor descuento sobre precios unitarios, o ETB considerará criterios técnicos adicionales (experiencia específica, SLA, tiempos de respuesta, certificaciones del equipo)?	El criterio principal es el Económico (Descuento), salvo excepciones de continuidad.
61	(Ref. Cap. 3.6 – Procedimiento de órdenes)	¿ETB contempla la posibilidad de ampliar el plazo de respuesta cuando las órdenes de servicio del Grupo VII involucren análisis de arquitectura, diagnóstico avanzado u observabilidad especializada?	ETB ajustará esta condición en términos definitivos.



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
62	(Ref. Cap. II – 2.1 y 2.2).	Confirmar si el precio unitario del Anexo Financiero del Grupo VII es un techo inmodificable y si los descuentos otorgados en órdenes de servicio no alteran dicho precio base para futuras solicitudes.	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.
63	(Ref. 2.3 – Cubrimiento de la oferta)	¿ETB definirá supuestos y exclusiones técnicas por tipo de servicio especializado (p. ej., observabilidad, soporte N3, diseño), para evitar interpretaciones extensivas del concepto "todo incluido"?	No. El modelo es "Todo Incluido" bajo la responsabilidad del proponente. El precio de cada ítem debe incluir todos los bienes y servicios requeridos. Cualquier elemento que se requiera y que no haya sido incluido en la propuesta deberá ser suministrado en su totalidad por el posible CONTRATISTA sin costo adicional alguno.
64	(Ref. Cap. III – Evaluación técnica).	Para el Grupo VII, ¿en qué casos específicos se exigirán cartas de fabricante (herramientas de observabilidad, ITSM, seguridad) y cuándo no serán requeridas (servicios profesionales puros)?	Las cartas o respaldo directo del fabricante son exigibles para los componentes de Software/Herramientas y Soporte de Tercer Nivel, no para servicios profesionales puros (donde aplican certificaciones personales).
65	(Ref. Cap. 3.6 Grupo VII).	¿ETB exigirá certificaciones técnicas para todo el personal asignado al Grupo VII o únicamente para roles críticos (arquitectos, líderes técnicos, especialistas)?	Las certificaciones son obligatorias para roles especializados y de coordinación; para roles base se admiten cursos o formación académica en curso sujetos a la solicitud específica de cada cliente.
66	(Ref. Alcance – Generación de demanda conjunta).	¿El compromiso de MDF es obligatorio para el Grupo VII? En caso afirmativo, ¿bajo qué esquema, montos y KPIs se estructurará?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
67	(Ref. Cap. 3.6 – Restricción comercial).	¿Cómo se documentará oficialmente el listado de clientes identificados por ETB y se permitirá excluir clientes preexistentes del aliado?	No existe un listado estático; la definición es dinámica por Orden de Servicio y se contempla la transición de servicios preexistentes.
68	(Ref. Cap. III – Ejecución y control)	¿ETB definirá una línea base de SLA para los servicios del Grupo VII o estos se establecerán únicamente por orden de servicio?	Los ANS (SLA) se definen y aprueban específicamente por Orden de Servicio, salvo la disponibilidad de la herramienta ITSM.
69	(Ref. Cap. I – Garantías).	¿ETB publicará un esquema estándar de garantías aplicable a las órdenes de servicio del Grupo VII según su naturaleza?	Las garantías se constituyen como requisito previo a la ejecución de cada Orden de Servicio. El documento marco establece que "De forma previa a la formulación de orden de servicio ETB incorporará los recursos al contrato y será requisito para la ejecución la constitución de las garantías correspondientes". Esto confirma que las pólizas se ajustan a la cuantía y riesgo de cada pedido específico derivado del Acuerdo Marco.
70	(Ref. Cap. III – Empalme).	Confirmar ciudad(es), perfiles requeridos y si se admite modalidad híbrida para servicios del Grupo VII.	Los perfiles están descritos en el documento de anexotecnico, la cobertura es nacional. El listado incluye explícitamente departamentos y municipios como Amazonas (Leticia), Antioquia (Medellín, Rionegro, etc.), Atlántico, Bogotá D.C., Valle del Cauca, entre otros, modalidad de trabajo Híbrida/Remota.
71	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.	El método es de verificación de requisitos habilitantes bajo la modalidad "CUMPLE / NO CUMPLE". ETB no realizará una calificación por puntaje para la selección de los Aliados del Acuerdo Marco. La evaluación técnica se basa estrictamente en la verificación del cumplimiento de: • Requisitos Habilitantes: Jurídicos, Financieros y Técnicos (Experiencia y Certificaciones). • Requisitos de Ejecución: Aceptación de las condiciones operativas obligatorias
72	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 podría asemejarse al modelo actual de colaborador empresarial, lo cual resulta relevante para efectos de la planeación operativa, comercial y estratégica de los proponentes.	Se seleccionarán MÚLTIPLES aliados para conformar un "Ecosistema Estratégico". No se selecciona un único proveedor. ETB celebrará Acuerdos Marco con todos los proponentes que resulten habilitados tras cumplir los requisitos
73	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.	El acuerdo marco se desarrollará a través de ordenes de servicio. Las solicitudes de cotización para cada orden determinarán las condiciones aplicables para cada necesidad.




Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8 2019		
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 PÚBLICA N°7200002524


OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
74	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.	El modelo busca "creación de sinergias" y "articulación de estrategias comerciales" para la generación de demanda conjunta,. Si bien el documento no prohíbe explícitamente la participación independiente, el aliado se compromete a no interferir ni incurrir en actos que afecten la transparencia.
75	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.	El tiempo para cotizar en la orden de pedido será modificada en pliego de condiciones
76	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.	Se revisará y ajustará en los terminos de referencia definitivos
77	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.	SÍ, se requiere una oferta independiente por cada Grupo.
78	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 Cientes.
79	IFICACIÓN DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CON	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.	Este requisito habilitante financiero es individual por grupo no se suman grupos.


Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
80	MULTAS	<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"> Se prevé la imposición de multas hasta por el veinte por ciento (20 %) del valor de cada orden de servicio. Adicionalmente, una cláusula penal por incumplimiento definitivo equivalente al veinte por ciento (20 %) del valor de la orden de servicio, y Una cláusula penal general de \$200.000.000 asociada al Acuerdo Marco <p>En donde no se configura una acumulación o un tope global de responsabilidad frente a un mismo hecho generador.</p> <p>Bajo dicha redacción, en la práctica podría configurarse una doble o incluso múltiple punición económica sobre un mismo incumplimiento (multas recurrentes + cláusula penal por OS + cláusula penal general + eventual reclamación de perjuicios adicionales), lo que desborda el carácter típicamente compensatorio y sustitutivo de la cláusula penal y puede afectar el equilibrio económico del contrato, por lo cual se sugiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; Establecer un tope global de responsabilidad económica del aliado, expresado, por ejemplo, como un porcentaje máximo del valor anual facturado o del valor de las órdenes de servicio afectadas y que las multas no superen un 10%. 	<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 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>	
81	ALCANCE	<p>1. Ausencia de reajuste automático por IPC: Solicitar la inclusión de una fórmula de actualización de tarifas o, en su defecto, la obligación de revisar tarifas cuando la variación de índices de precios supere cierto umbral cualquiera de las partes pueda solicitar una revisión técnica de tarifas, con criterios previamente definidos.</p>	<p>Estos procesos no tienen cláusula de revisión de precios, tener en cuenta que los precios ofertados serán precios TECHO, y que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden en particular se determinarán temas como cantidades, tiempo de ejecución, aplicación del IVA, ciudad o municipio a prestar el servicio, servicios a contratar, formas y periodos de pago, entre otros temas.</p>	
82	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>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>	

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
83	EXCLUSIVIDAD	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. 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).	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 Cientes.	
84	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	El registro de proveedores se realiza por única vez; no obstante, la certificación de homologación está sujeta a una renovación anual, con vencimiento al 31 de marzo de cada año. Para el ciclo actual, el proveedor deberá presentar la homologación para el presente proceso y luego actualizar sus estados financieros con corte a 2025, requisito indispensable para prorrogar la vigencia de su homologación hasta marzo del año siguiente.	
85	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 terminos previstos	El actual proceso se encuentra en etapa de borradores de terminos de referencia cuya documentación se encuentra publicada en la pagina WEB de ETB. Una vez se inicie la etpa de Terminos de Referencia definitivos, se adelantará la manifestación de interes, y con quines adelantes esta manifestación se vincularán por medio de la herramienta SAP Ariba al proceso formal. Importante tener en cuenta que para poder acceder a esta etapa el interesado debe estar registrado como proveedor en la herramienta SAP Ariba.	
86	Términos de Referencia	Agradecemos confirmar cual 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	Estos tiempos estan determinados por el cronograma del proceso, el cual es de conocimiento de todos lo proponentes.	
87	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.	No existe un numero maximo de proveedores a adjudicar, todo dependerá del cumplimiento de requisitos habilitantes. El proceso de asignación de órdenes está establecido en los términos de referencia.	

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
88	Terminos de Referencia # 1.3.2 Garantías contractual	<p>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> <p>Adicionalmente, el esquema planteado contempla tanto una garantía general del Acuerdo Marco como garantías por cada orden de servicio, lo que podría generar una doble carga financiera e impactar la sostenibilidad de los oferentes y la pluralidad del proceso. Por lo anterior, solicitamos evaluar la posibilidad de ajustar el valor de la garantía general o de exigir la garantía de cumplimiento únicamente por cada orden de servicio, alineando el esquema de garantías con el riesgo real y las buenas prácticas de mercado</p>	<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>	
89	Terminos de Referencia # 1.3.2 Garantías contractual	Solicitamos por favor facilitarnos el contacto del corredor de seguros de ETB	gestion_seguros@etb.com.co	
90	Terminos de Referencia # 1.3.3 Multas	<p>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.</p> <p>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>	<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 retardo 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>	
91	Terminos de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los	Solicitamos amablemente se precise: a) Los plazos estimados para la emisión, presentación, evaluación y adjudicación de las órdenes de servicio derivadas del Acuerdo Marco.	Dependerá de la necesidad o integración tecnológica del cliente	
92	Terminos de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los	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.	La regla general es la invitación ABIERTA a todos los aliados con Acuerdo Marco suscrito.	



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524			
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS			
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
93	s de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los	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.	Se debe tener en cuenta que los precios a cotizar son precios TECHO y que no existen topes, umbrales mínimos ni mecanismos de control, recordar que para todo orden de servicio hay una etapa de negociación con la información completa para poder negociar.
94	s de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los	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.	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
95	s de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los	Solicitamos confirmar si ETB tiene impuestos particulares y/o específicos a tener en cuenta, como estampillas a considerar, más allá de los impuestos distritales y nacionales genericos a tener en cuenta	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
96	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 solicitud, la asignación es por competencia económica. Los términos de referencia son explícitos en que el Acuerdo Marco no garantiza la asignación de una cantidad determinada de órdenes de servicio,
97	Términos de Referencia	Necesitamos saber el volumen mensual de tickets (incidentes y requerimientos) gestionados en el último año para el Grupo VII, desglosado por niveles de soporte (L1, L2, L3)	Este es un contrato nuevo, no se tiene volumetría y esta va a depender de cada requerimiento específico del cliente.
98	Términos de Referencia	¿el soporte especializado requiere desplazamientos a otras ciudades de Colombia o sedes remotas? En caso afirmativo, ¿cuál es la frecuencia estimada de estos desplazamientos?	Sí, el soporte requiere cobertura nacional y desplazamientos, la frecuencia no está predeterminada ya que estos aspectos se determinan de acuerdo con el requerimiento específico de cada cliente.
99	Términos de Referencia	¿Existen periodos estacionales identificados donde la volumetría de tickets aumente significativamente (ej. cierres de año, periodos de matrícula si hay servicios EdTech asociados, etc.)	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
100	Términos de Referencia	¿Cuál es el número exacto de dispositivos (PCs, servidores, impresoras, salas de audiencia) que estarán bajo la responsabilidad del proveedor?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
101	Términos de Referencia	Para los perfiles de administración de redes y servidores, ¿se permite que el soporte de Nivel 3 se realice de forma remota desde centros de servicios en España, o es obligatoria la presencia física en las instalaciones de ETB en Bogotá?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
102	Términos de Referencia	¿La licencia de la herramienta ITSM será proporcionada por ETB o el aliado debe incluir en su oferta el coste de las licencias para su personal?	Es responsabilidad total del proponente.
103	Términos de Referencia	¿El personal técnico del proveedor debe contar con equipos propios (laptops de soporte, herramientas de medición de red, etc.) o ETB facilitará los activos para la operación dentro de sus instalaciones?	Es responsabilidad del Proveedor (Oferente).
104	Términos de Referencia	En cuanto a los precios ¿Se realizara un ajuste de precios anual basada en el IPC de Colombia o el aumento del salario mínimo legal?	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 un 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.

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
105	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 al 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	Como norma general el periodo de pago es a 90 días sin embargo se se da cumplimiento con los requisitos de la Ley 2024 de 2020 el pago se dara a 45 días. Tener en cuenta que el riesgo que menciona el oferente se minimiza una vez se surta la etapa de negociación de cada orden de servicio a contratar.	
106	1.1	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,.	El actual proceso se encuentra en etapa de borradores de términos de referencia cuya documentación se encuentra publicada en la pagina WEB de ETB. Una vez se inicie la etapa de Términos de Referencia definitivos, se adelantará la manifestación de interés, para posteriormente vincular por medio de la herramienta SAP Ariba al proceso formal. Importante tener en cuenta que para poder acceder a esta etapa el interesado debe estar registrado como proveedor en la herramienta SAP Ariba	
107	3.6	Teniendo en cuenta que la Norma ISO 9000 : Es una norma marco, que establece los principios y reglas de juego sobre los sistemas de gestión de calidad a manera de guía conceptual; mientras que la Norma ISO 9001 : es la aplicación práctica de los requisitos que una empresa debe cumplir para demostrar que puede ofrecer productos/servicios de calidad de manera consistente y satisfacer a los clientes; Respetuosamente solicitamos a la entidad, modificar el requerimiento, de certificaciones de calidad, exigiendo aportar la certificación de ISO 9001, con el fin de garantizar la adecuada ejecución del contrato. Así mismo, y con el fin de garantizar la pluralidad de proponentes dentro del proceso de selección, se solicita respetuosamente a la entidad modificar el requisito de exigencia obligatoria de contar adicionalmente con la Certificación ISO 20000; estableciendo tal requisito como Deseable , lo anterior teniendo en cuenta que contar con una norma de estandartes internacionales en la prestación de servicios de calidad, permite contar con el suficiente respaldo para la ejecución del contrato.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.	
108	TDR 3.6.8 + Anexo Financiero (ítems 1–396)	¿Cuál es la dotación mensual promedio esperada por perfil (RRD1, MST2, MSS3, EGP2, etc.) y por nivel (1, 2, 3)?	No hay un compromiso de "dotación promedio" o mínimos garantizados de personal en el Acuerdo Marco. La cantidad deservicios profesionales se determinará únicamente cuando se emita una Orden de Servicio especifica basada en la necesidad de un cliente final.	
109	R 3.6.7 + Anexo Financiero (columnas "ZONA TIPO	¿Qué combinación de horarios (5x8, 6x12, 7x24) y zonas (Tipo 1, 2, 3) se espera para cada rol?	No existe una asignación predeterminada de horarios por rol en los terminos; el proponente debe cotizar la disponibilidad de los perfiles para todas las combinaciones de zonas y horarios solicitadas en el Anexo Financiero.	
110	TDR 3.6.8	¿Se permite la rotación entre niveles (ej. un N2 cubriendo N1)? ¿Existen picos estacionales o campañas masivas que requieran escalabilidad temporal?	La documentación no define estacionalidad y los perfiles tienen alcances diferenciados que limitan la rotación y deben alinearse a los requerimientos específicos de cada cliente.	
111	6.9 – Puestos de Trabajo + Anexo Financiero (PTIP	¿Qué porcentaje de agentes operará desde instalaciones del proveedor vs. en sitio del cliente?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.	
112	3.6.9 + Anexo Financiero (PCB, PCM, PCR, MA19, M	¿Cuál es la distribución esperada de equipos (básico / medio / robusto) por rol y ubicación? ¿Se requieren monitores adicionales (19" o 23")?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.	



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
113	3.6.9 + Anexo Financiero (LOFC, LANT, LVSO, LPJT, L	¿El cliente suministrará licencias de Office, Visio, Project, antivirus y control remoto, o deben incluirse en la tarifa unitaria?	Es responsabilidad total del proponente incluir estos costos en la tarifa unitaria.
114	Herramienta de Gestión + Anexo Financiero (HGC	¿Cuántos usuarios concurrentes tendrá la herramienta ITSM? ¿Debe estar certificada (PinkVERIFY) o basta con una solución no certificada?	El volumen es bajo demanda y la certificación PinkVERIFY es condicional pero requerida como capacidad. • Usuarios: No hay un número fijo. El documento indica que el licenciamiento se proveerá "para la cantidad de usuarios y dispositivos que ETB o el cliente requiera" en cada orden. • PinkVERIFY: el documento indica, "De acuerdo con la necesidad del cliente, ETB puede solicitar que la herramienta tenga procesos certificados por PinkVERIFY". Esto significa que su solución debe tener la capacidad o estar certificada para poder cumplir si la Orden de Servicio lo exige, aunque no se use en todos los casos.
115	TDR 3.6.9 + Anexo Financiero (HGCINV, HGNCINV)	¿Cuál es el inventario estimado actual de activos tecnológicos (equipos, servidores, impresoras, etc.) que alimentarán la CMDB?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
116	Herramienta de Monitoreo + Anexo Financiero (HMN	¿Cuántos dispositivos (servidores, switches, bases de datos, aplicaciones) deben ser monitoreados 7x24?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
117	Mantenimiento Preventivo + Anexo Financiero (MP	¿Cuál es el inventario cuantificado actual de equipos sujetos a mantenimiento preventivo (por tipo: PC, servidor, UPS, switch, etc.)?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
118	TDR 3.6.9	¿Con qué periodicidad (mensual, trimestral, anual) se realizarán los mantenimientos preventivos por tipo de activo?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
119	TDR 3.6.9 – Mantenimiento Correctivo	¿Existe un inventario inicial de equipos con fallas (backlog) que deban atenderse al inicio del contrato?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
120	TDR 3.6.9 – Suministro de Repuestos	¿El cliente asumirá el suministro de repuestos o deben incluirse en la bolsa del proveedor? ¿Cuál es el consumo promedio mensual esperado por categoría?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
121	TDR 3.6.7 + TDR 3.6.8 (MTF)	¿Se requiere presencia física simultánea en múltiples sedes? ¿Los viáticos y traslados deben incluirse en la tarifa o los asume ETB?	Sí, es posible que se requiera presencia simultánea, esto se determina de acuerdo con el requerimiento específico de cada cliente y los costos deben ser asumidos por el proponente.
122	TDR 3.6.9 – Empalme	¿Se requiere un periodo de empalme de entrada/salida? ¿De cuántos días? ¿Presencial o remoto?	Sí, es obligatorio, presencial y sin costo adicional para ETB. • Entrada (Recibido): Duración de 1 a 15 días calendario, iniciando el día hábil siguiente al acta de inicio. Su objetivo es la transferencia de conocimiento y verificación de procesos. • Salida (Entrega): Duración mínima de 15 días calendario, previo a la finalización del contrato. Incluye entrega de documentación y transferencia al personal designado por ETB.
123	TDR 3.6.9 – ANS y Penalizaciones	¿Cuáles son los ANS críticos (ej. % resolución en primera llamada, MTTR, disponibilidad)? ¿Ya están definidos los umbrales de penalización?	Los ANS específicos se definen por Orden de Servicio y se determinan de acuerdo con el requerimiento específico de cada cliente.
124	TDR 3.7	¿Con qué frecuencia se realizan comités de revisión? ¿Qué KPIs o reportes obligatorios (además de los ANS) se requieren?	Se requieren reuniones mensuales e informes de gestión, calidad y mejora continua. • Frecuencia: Se deben realizar reuniones mensuales para verificar avances
125	TDR 3.6.10	¿Se prevén proyectos de migración, despliegue o implementación al inicio del contrato? ¿Cuál es su alcance y cronograma estimado?	Sí, están previstos como "Servicios de Implementación" el alcance y cronograma se determinan de acuerdo con el requerimiento específico de cada cliente.
126	TDR 3.6.8 (perfiles técnicos)	¿Existen tecnologías específicas obligatorias (fabricantes, versiones, protocolos como IPv6, SD-WAN, VMware, Oracle, SharePoint, etc.)?	Sí, se exigen conocimientos y certificaciones en tecnologías específicas según el perfil y el requerimiento específico de cada cliente.
127		Curva de Aprendizaje: ¿Se reconocerá un periodo de "rampa" o curva de aprendizaje durante el primer mes de operación donde los ANS sean informativos y no penalizables?	No se explicita un periodo de gracia sin multas post-arranque; la estabilización es parte de la implementación.
128	2.9	Homologación de Perfiles: Para perfiles de nivel experto (Senior), ¿se aceptará la homologación de años de experiencia específica en lugar de certificaciones vigentes, dado el desabastecimiento de ciertos exámenes en el mercado?	Los perfiles profesionales, experiencia mínima y certificaciones requeridas son de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, de acuerdo con la solicitud específica de cada cliente es posible aceptar homologaciones por experiencias o títulos de posgrado específicos.
129	1.3	Control de Rotación: ¿Existe un límite máximo de rotación de personal permitido antes de que se considere un incumplimiento de calidad, o se maneja basado exclusivamente en la cobertura de la vacante?	Es una obligación contractual garantizar baja rotación, aunque no se establece un porcentaje fijo.




Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
130		Pruebas Técnicas: ¿ETB participará en la entrevista final de los candidatos propuestos o el aliado tiene autonomía total sobre la selección basada en el cumplimiento del perfil?	En el ejercicio de su autonomía técnica y administrativa, el Contratista es quien lleva a cabo el proceso de selección del personal y se compromete a Verificar y corroborar, mediante consultas o estudios de seguridad, la información judicial del personal, asegurando su idoneidad. No se requiere la participación de ETB en entrevistas finales como requisito obligatorio general, salvo que una Orden de Servicio específica lo requiera para roles clave.
131		Dotación y Seguridad: ¿El personal en sitio debe portar el carné y uniforme de ETB o el del aliado?	El contratista debe "garantizar la entrega de la dotación legal y de los elementos de protección personal (EPP) necesarios" a sus trabajadores. El contratista debe mantener informada a ETB sobre los usuarios activos. ETB se reserva el derecho de negar el acceso a instalaciones físicas si considera que se contravienen políticas de seguridad.
132	3.6	Nivel de Bilingüismo: Para los perfiles de servicios especializados, ¿Cuál es el nivel de inglés (MCER) requerido para interactuar con fabricantes internacionales?	No se especifica un nivel MCER (Marco Común Europeo) global en los perfiles; se requiere inglés técnico según la herramienta o interacción con fabricantes o si un requerimiento específico de un cliente así lo solicita.
133		Teletrabajo: ¿Qué porcentaje de la operación puede realizarse bajo modalidad remota y qué herramientas de monitoreo de productividad exige ETB?	El porcentaje no es fijo, se define según lo requiera el cliente por servicio. El monitoreo es potestad del proponente ya que debe garantizar el cumplimiento de los ANS que se establezcan en la orden de servicio.
134		Plan de Sucesión: ¿Se debe presentar un plan de sucesión para roles críticos (como el Gerente de Proyecto) al inicio del contrato?	No se exige como entregable inicial explícito, pero es una obligación contractual garantizar la continuidad de los servicios.
135		Licenciamiento: ¿El costo de las licencias de software necesarias para la gestión (ej. Microsoft) debe estar incluido en el costo administrativo del aliado?	Si, es responsabilidad total del Aliado.
136		Equipos de Cómputo: ¿ETB proporcionará acceso a su red interna (VPN) a través de equipos del aliado o el aliado debe usar exclusivamente equipos suministrados por ETB?	El Aliado suministra los equipos y ETB o el cliente habilita los accesos lógicos.
137		Espacio Físico: En caso de requerir personal in-house, ¿ETB garantizará el puesto de trabajo físico, conectividad y servicios básicos sin costo para el aliado?	Si, el servicio es en instalaciones del cliente, el Oferente "complementará los elementos del puesto de trabajo, dependiendo de sus condiciones; en cuanto a cantidad y espacios entregados". En instalaciones del proveedor, el Oferente pone la conexión a internet.
138		Herramientas Especializadas: Para el mantenimiento de redes, ¿quién provee los equipos de medición de alta gama (OTDR, analizadores de espectro, fusionadoras)?	El contratista se obliga a emplear por su propia cuenta y riesgo los equipos, herramientas, materiales e insumos necesarios.
139		Acceso a Sistemas: ¿Cuál es el tiempo promedio de gestión para la creación de usuarios y accesos a las plataformas de ETB para el personal nuevo?	Si para la atención de requerimiento de un cliente se deben usar sistemas propios de ETB, los tiempos de creación de usuarios son los establecidos en los procesos internos de ETB que serán informados si el proponente es habilitado para el contrato marco.
140		Ciberseguridad: ¿Qué estándares de seguridad de la información (ISO 27001) debe cumplir la infraestructura propia del aliado que se conecte a ETB?	El oferente acepta adherirse a las Políticas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio adoptadas por ETB, este será compartido si el proponente es habilitado para el contrato marco.
141		Logística y Transporte: Para el soporte de Nivel 2 que requiere desplazamientos, ¿el costo de transporte está incluido en la tarifa del perfil o se reconoce un rubro de viáticos/movilidad?	El costo debe estar incluido en la tarifa; el modelo es a todo costo.
142		Respaldo de Información: ¿Quién es el responsable de los backups de la información gestionada por el personal del aliado en las estaciones de trabajo?	Es responsabilidad del personal de Soporte en Sitio (MSS) del Aliado durante intervenciones.
143		Laboratorios: ¿ETB dispone de un ambiente de staging o laboratorio para pruebas antes de pasar cambios a producción, o el aliado debe proveerlo?	El proponente debe realizar el seguimiento a la infraestructura en las diversas plataformas que maneje el cliente de ETB para los ambientes de desarrollo, de pruebas, de producción. Esto implica que el Aliado opera sobre los ambientes que el cliente tenga licenciados o disponibles, gestionando el ciclo de vida (despliegue/migración) sobre ellos.
144		Definición de "Urgencia": ¿Bajo qué criterios técnicos se clasifica un ticket como "Crítico" o "Alta"? ¿Se basa en número de usuarios afectados o en procesos de negocio impactados?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
145		Reloj de los ANS: ¿Se detiene el reloj del ANS cuando la solución depende de un tercero (Fabricante) o de una definición del cliente de ETB?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
146		Mantenimiento Preventivo: ¿Cuál es la periodicidad mínima exigida para las rutinas de mantenimiento preventivo de la infraestructura administrada?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.

Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524			
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS			
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
147		Documentación Técnica: ¿En qué formato y bajo qué estándar (ej. ITIL) se deben entregar los manuales de configuración y procedimientos actualizados?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
148		Gestión de Crisis: ¿Cuál es el protocolo de escalamiento ante incidentes masivos y qué rol específico asume el aliado frente a la comunicación con el usuario final?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
149		Transferencia de Conocimiento: ¿Cuántas horas mensuales se deben dedicar formalmente a la capacitación del personal de ETB?	No se tasan horas específicas; es una obligación transversal y continua.
150		Actas de Entrega: ¿Cuál es el plazo máximo de ETB para firmar un acta de aceptación de servicio una vez entregada por el aliado?	Este tiempo se establece de acuerdo al cronograma y entregables requeridas para cada solicitud específica de cada cliente.
151		Penalizaciones por ANS: ¿Existe un tope máximo mensual de penalidades antes de que se considere una causal de terminación del contrato?	No existe un tope máximo mensual de penalidades
152		Disponibilidad de Repuestos: Si el aliado identifica la necesidad de un repuesto, ¿cuál es el SLA de ETB para la entrega de dicho insumo?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
153		Auditorías de Servicio: ¿Con qué frecuencia y bajo qué parámetros técnicos realizará ETB auditorías de calidad a la gestión del aliado?	El Aliado debe realizar auditorías aleatorias de forma mensual, cubriendo mínimo al 3% de las solicitudes registradas. Se verifican fallas en procesos y falencias en la información transmitida por agentes de Nivel 1. El Aliado debe entregar un reporte mensual de errores, indicadores y planes de mejora. Además, ETB se reserva el derecho de realizar visitas a las instalaciones del contratista cuando lo considere necesario
154		Exclusividad: ¿El aliado tiene exclusividad sobre ciertas cuentas o tipos de servicio, o ETB puede asignar el mismo requerimiento a múltiples aliados habilitados?	NO existe exclusividad. El modelo es competitivo por Orden de Servicio. ETB solicitará oferta a los Aliados Estratégicos con ACUERDO MARCO suscrito de forma plural y asignará al que ofrezca las mejores condiciones económicas
155		Propiedad Intelectual: ¿De quién es la propiedad intelectual de los desarrollos, scripts o automatizaciones creadas por el aliado para mejorar la operación de ETB?	Es propiedad exclusiva de ETB.
156		Confidencialidad (NDA): ¿El personal del aliado debe firmar acuerdos de confidencialidad específicos para cada cliente final de ETB?	Si, se exige adhesión a políticas de seguridad y confidencialidad. El Contratista debe permitir el acceso a la información únicamente a las personas necesarias, garantizando que las obligaciones de confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales se extiendan a dichas personas. El Oferente acepta adherirse a las Políticas de Seguridad de la Información de ETB y debe instruir a su personal sobre su cumplimiento.
157		Presentación de Ofertas: En el proceso de "Mini-licitación" por Orden de Servicio, ¿cuál es el tiempo mínimo de respuesta que dará ETB para estructurar ofertas técnicas complejas?	Se aclara que el procedimiento de órdenes de servicio no corresponde a lo que se conoce como licitación, por una parte, y por otra, dicho procedimiento está descrito en el borrador de los Términos de Referencia, y allí se indica cuál es el término o plazo que tiene el Aliado para estructurar su oferta técnica, independientemente de su complejidad.
158		Empalme de Entrada: ¿Quién asume el costo del periodo de empalme cuando el aliado saliente debe entregar al aliado entrante?	El OFERENTE deberá garantizar; sin costo adicional; el periodo de empalme de 1 a 15 días calendario a partir del acta de inicio.
159		Inventario de Salida: ¿Qué penalidades existen si al finalizar el contrato hay discrepancias entre el inventario inicial y el final?	Esta sujeto a los requerimientos particulares de cada cliente y las penalidades estarán establecidas en cada orden de servicio.
160		Nuevos Ítems: Para la incorporación de ítems no listados, ¿qué metodología de análisis de precios se usará (promedio de mercado, cotizaciones de fabricantes, etc.)?	ETB solicitará oferta a todos los Aliados habilitados, la cual debe presentarse con precios soportados y razonables de acuerdo con el mercado. Repuestos: Específicamente para repuestos no previstos, se exige presentar tres (3) cotizaciones (dos de proveedores externos y una propia) para validar el precio de mercado
161		Actualización Tecnológica: ¿Cómo se procederá si durante el contrato un perfil técnico queda obsoleto debido a un cambio de tecnología por parte de ETB?	El Aliado tiene la obligación contractual de proponer la actualización y gestionar la modernización.
162		Reclamaciones: ¿Cuál es el conducto regular para objetar un reporte de incumplimiento de ANS que el aliado considere injustificado?	Existen mecanismos de revisión trimestral y cláusulas de solución de conflictos. Los ANS pueden ser revisados cada 3 meses y ajustados de común acuerdo entre ETB y el Oferente. Si persiste el desacuerdo sobre una penalización, el conducto formal es la cláusula de Solución de Conflictos, la cual permite someter las diferencias a revisión directa entre las partes por un término no mayor a 30 días calendario antes de acudir a mecanismos alternativos o jurisdiccionales

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
163		Sostenibilidad: ¿Existen requisitos técnicos de "Tecnología Verde" o disposición de residuos electrónicos que el aliado deba cumplir obligatoriamente?	Sí, existen obligaciones explícitas de gestión ambiental y eficiencia. El Contratista debe identificar y controlar los impactos ambientales, gestionando sustancias químicas, aerosoles y residuos peligrosos. Se debe cumplir con la prohibición o restricción de sustancias contaminantes e incorporar el etiquetado para reciclaje o eliminación de productos. Se exige buscar métodos para mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. En los puestos de trabajo instalados donde el cliente, se debe aplicar el protocolo de Manejo de residuos según aplique.	
164		Garantía de Estabilidad: Una vez realizada una configuración o cambio, ¿cuál es el periodo de garantía de estabilidad durante el cual el aliado debe corregir fallas sin cobro adicional?	La garantía es de cumplimiento continuo; las fallas recurrentes implican reemplazo o repetición inmediata sin costo para ETB.	
165		Jurisdicción de Datos: Si el servicio implica almacenamiento de datos de clientes, ¿ETB garantiza que los servidores cumplen con la Ley de Protección de Datos Personales de Colombia?	Es obligación del Aliado garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, incluso en transferencias internacionales.	
166	2.5.1.3.1	Teniendo en cuenta que el numeral 2.5.1.3.1 establece plazos de pago de noventa (90) días y, en ciertos casos, de ciento veinte (120) días calendario, y considerando que el principal componente del costo del servicio corresponde a la nómina, la cual debe ser asumida mensualmente, solicitamos evaluar y/o permitir un plazo de pago a treinta (30) días, teniendo en cuenta además que entre la prestación del servicio, los procesos de conciliación y la radicación de la factura ya transcurre un periodo significativo.	No se acepta la solicitud.	
167	capitulo 1	Teniendo en cuenta que el presente proceso corresponde a un Acuerdo Marco, que los precios unitarios constituyen la base para la emisión de órdenes de servicio y que el principal componente del costo del servicio corresponde a la nómina, solicitamos a la Entidad confirmar y/o permitir que la verificación y revisión de precios se realice al cierre de cada año calendario, de manera que los precios ajustados, apliquen a partir del mes de enero de la vigencia siguiente.	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.	
168	31.12	1. Solicitamos respetuosamente a la entidad modificar la Nota 1 del numeral 3.6.3 para permitir expresamente la acreditación de experiencia mediante contratos que se encuentren actualmente en ejecución, toda vez que restringir la participación únicamente a contratos terminados y liquidados desconoce la capacidad operativa y técnica actual de los proponentes en servicios de ejecución sucesiva; por tanto, bajo el principio de pluralidad de oferentes, resulta necesario habilitar la validación del valor ejecutado y facturado a la fecha de presentación de la oferta, garantizando que la experiencia reportada sea real y verificable sin excluir a quienes poseen operaciones vigentes de gran escala. Por lo anterior, solicitamos modificar el texto de la nota 1 del numeral 3.6.3 de la siguiente manera: "Nota 1: Cuando EL OFERENTE presente documentos de contratos terminados o en ejecución en los cuales prestó servicios o suministró bienes en cualquier modalidad de asociación, consorcio o unión temporal entre otros, el requisito de experiencia a evaluar corresponderá únicamente al porcentaje en que haya participado EL OFERENTE. En tal sentido, en la respectiva certificación que aporte deberá reflejarse el porcentaje de participación que tuvo en la asociación y, para contratos en ejecución, el valor ejecutado a la fecha de corte."	No se acepta observación	



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
169	1.1	2. Conforme a lo mencionado en el ítem PUESTOS DE TRABAJO EN INSTALACIONES DEL CLIENTE, en el punto Equipos de cómputo, se menciona 3 tipos de dispositivos, se solicita que el cliente confirme si los computadores pueden ser usados o nuevos.	Los equipos deben ser de última generación y tecnologías vigentes. El documento técnico exige que las características de los equipos (Básico, Medio, Robusto) cumplan con "las últimas tecnologías vigentes durante la prestación de los servicios" y especifica procesadores "Core i3/i5/i7 de última generación".. Adicionalmente, el objetivo general del acuerdo busca "Tecnología de Vanguardia". Esto implica técnicamente el suministro de equipos nuevos o con vigencia tecnológica actual, descartando equipos obsoletos.
170	2.1	3. En relación con el numeral HERRAMIENTA DE GESTIÓN, se solicita a la entidad aclarar el alcance de los usuarios de dicha plataforma; específicamente, si el uso está destinado exclusivamente al personal del adjudicatario para la operación del servicio, o si se requiere la habilitación de perfiles para funcionarios de ETB, de ser así cual es la cantidad requerida. Asimismo, solicitamos precisar si el esquema de licenciamiento debe ser propuesto por el oferente según su solución tecnológica, o si la entidad ya cuenta con un estándar o fabricante específico que deba ser integrado.	El Oferente debe proveer todo el licenciamiento en modalidad Nube (SaaS) y el alcance de usuarios se define por demanda.
171	3.1	4. De acuerdo a lo indicado en el número HERRAMIENTA DE MONITOREO y con el fin de realizar un dimensionamiento técnico y económico preciso de la solución de monitoreo solicitada, se requiere que la Entidad suministre el inventario detallado (línea base) de los elementos a supervisar. Es indispensable conocer la cantidad de: 1) Nodos de red (Capa 2 y 3), 2) Servidores físicos y virtuales, 3) Bases de datos, 4) Instancias de capa media y 5) Aplicaciones finales. Sin esta información, es técnicamente imposible calcular el costo de licenciamiento que suele ser por nodo o sensor y el nivel de esfuerzo del personal especializado para la configuración y soporte de la herramienta.	No existe un inventario fijo inicial (Línea Base); el modelo es "Por Demanda". El contrato es de "cantidad indeterminada" y ETB "no está obligada a adquirir una cantidad mínima ni máxima de servicios". Los ítems se ejecutan "por demanda". Por lo tanto, el dimensionamiento técnico y económico (costo de licenciamiento por nodo/sensor) debe ser unitario y escalable, ya que la relación de equipos a monitorear se estructurará independientemente por cada orden de servicio específica.
172	4.1	5. Se solicita aclarar si la licencia de la herramienta de monitoreo debe ser adquirida a nombre de ETB (propiedad perpetua) o si se permite un modelo de Software como Servicio (SaaS), donde el oferente provee el uso durante la vigencia del contrato.	El requisito establece que el Oferente debe suministrar el hardware y licenciamiento necesario para garantizar la funcionalidad "durante la vigencia del contrato". Esto se alinea con el objeto de proveer "Infraestructura y Software en modalidad de Servicio" y con la forma de pago mensualizada por servicio. No se exige transferencia de propiedad perpetua de licencias a ETB, sino el derecho de uso y soporte durante la ejecución.
173	5.1	6. Se requiere precisar si la herramienta de monitoreo debe ser instalada en la infraestructura local (On-Premise) del cliente de ETB o si puede ser una solución en la nube. En caso de ser On-Premise, ¿la Entidad suministrará los servidores y recursos de hardware necesarios para su instalación?	Puede ser remota/nube, pero el Oferente provee todo lo necesario. <ul style="list-style-type: none"> • La herramienta debe permitir monitoreo remoto en tiempo real. • Si la solución requiere instalación local o hardware específico, el OFERENTE debe suministrar el Hardware y licenciamiento necesario. ETB no suministra servidores para la instalación de herramientas del proveedor.
174	6.1	7. Solicitamos aclarar si la Entidad garantizará los túneles de comunicación, accesos VPN o permisos de red necesarios para que la herramienta del oferente pueda testear los equipos WAN y LAN del cliente, o si estos costos de conectividad deben ser asumidos por el adjudicatario.	El principio financiero es que todos los costos deberán quedar incluidos en su oferta económica. <ul style="list-style-type: none"> • Para puestos de trabajo en instalaciones del Oferente, se exige explícitamente conexión a internet con ancho de banda suficiente. • ETB gestionará los permisos lógicos (usuarios y accesos), pero la infraestructura de comunicación para que la herramienta del oferente llegue a la red de ETB corre por cuenta del contratista.
175	7.1	8. Respecto al monitoreo de 'capas media y aplicaciones', solicitamos definir si se refiere a un monitoreo básico de disponibilidad (Up/Down) o si se requiere una herramienta de tipo APM (Application Performance Monitoring) que analice código y transacciones, ya que estas últimas implican un licenciamiento y una especialidad técnica significativamente superior.	Se requiere monitoreo de Salud, Rendimiento y Disponibilidad, lo que implica capacidades superiores a un simple Up/Down. El detalle técnico exige: <ul style="list-style-type: none"> • Visualización, monitoreo y control 7*24 de la salud, rendimiento y disponibilidad. • Análisis de la causa raíz de los incidentes. • Monitoreo de bases de datos, capas media y aplicaciones. Si bien no se usa el término APM transaccional profundo taxativamente, la exigencia de medir "rendimiento" y "salud" en capas medias y bases de datos implica métricas de desempeño (tiempos de respuesta, consumo de recursos), no solo disponibilidad básica (ping/estado).



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524


OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES


PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
176	8.1	9. Se solicita a la Entidad publicar el Anexo de Inventario con el conteo exacto de activos por categoría (Red, Servidores, BD y Aplicaciones). Asimismo, se requiere aclarar si el licenciamiento debe ser a perpetuidad para ETB, si la infraestructura de servidores para la herramienta será provista por la Entidad y si el monitoreo de aplicaciones corresponde a disponibilidad básica o a rendimiento transaccional profundo (APM), con el fin de evitar sobrecostos por ambigüedad en el alcance técnico.	Los Términos de Referencia son explícitos en que los servicios se solicitan de acuerdo con las necesidades específicas de cada cliente y los items se ejecutan por demanda. No existe un conteo exacto para todo el contrato; el oferente debe ofertar precios unitarios (por nodo, por servidor, por base de datos) que se aplicarán a las cantidades que ETB solicite vía Orden de Servicio.
177	9.1	10. Se solicita a la entidad confirmar si, dentro del alcance del servicio, la provisión de partes, repuestos, insumos y consumibles necesarios para el mantenimiento de la infraestructura es responsabilidad exclusiva de la Entidad. Lo anterior, bajo el entendido de que el compromiso del adjudicatario se limita a la prestación del servicio técnico y operativo, mientras que los costos de materiales para el correcto funcionamiento de los equipos corren por cuenta del dueño de los activos.	Si se requiere una bolsa de repuestos específica, esta se cotizará y estructurará de manera independiente por cada Orden de servicio, ejecutándose por demanda. Para repuestos no previstos (fallas no cubiertas en la bolsa inicial), el Oferente debe presentar tres cotizaciones para aprobación previa de ETB
178	2.1 Esquema de cotización de precios	¿ETB estaría dispuesta a incluir proyecciones mínimas de demanda por tipo de servicio o criterios objetivos de asignación de órdenes entre Aliados, para permitir dimensionar capacidades y mitigar riesgo de sobredimensionamiento de estructura?	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.
179	1.2.4. ADJUDICACIÓN	¿Se podría precisar que, luego de adjudicación y firma del Acuerdo Marco, ETB no podrá desistir sin reconocer los costos directos razonables en que haya incurrido el contratista para alistamiento inicial?	NO. ETB establece explícitamente que no habrá indemnización por terminación anticipada ni obligación de compra mínima.
180	O DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PRÓRROGA DEL	¿Se puede incluir un mecanismo de indexación o revisión de tarifas (por ejemplo, IPC, incremento salarial sectorial) para órdenes de servicio y prórrogas?	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.
181	1.3.18. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	¿ETB aceptaría pactar una compensación mínima (por ejemplo, un porcentaje sobre el valor promedio facturado en un periodo determinado) en casos de terminación sin incumplimiento del contratista?	ETB no acepta pactar una compensación mínima a favor del Aliado en los casos de terminación sin incumplimiento por parte de este, ya que la terminación únicamente contempla el pago de las sumas de dinero adeudadas por ETB en relación con la prestación del servicio efectivamente ejecutado a satisfacción de ETB.
182	1.3.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES	¿Es posible que la solicitud de garantía contractual solo se active contra la emisión de la primera orden de compra? ¿Es posible modular el valor de la garantía general con base en un tope de facturación esperada o en niveles de riesgo por tipo de servicio?	No se acepta solicitud, el Acuerdo Marco exigirá la garantía de cumplimiento establecida en los términos de referencia, y no es posible modular el valor, toda vez que el mismo obedece al análisis de riesgos de la ejecución del acuerdo, y se debe expedir con la firma del Acuerdo marco.
183	1.3.3. MULTAS	¿Se puede fijar un tope máximo acumulado de multas por orden (por ejemplo, 10-20% de su valor) y condicionar su imposición a causales objetivas e imputables al contratista?	Se aclara que 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 retardo en el cumplimiento de sus obligaciones, o por cualquier otra unidad de tiempo que se estime pertinente. 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.




Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
184	1.3.4. CLÁUSULA PENAL	¿Se podría acordar que la cláusula penal tenga naturaleza liquidatoria y limitativa, de modo que ETB no pueda reclamar perjuicios adicionales por los mismos hechos?	<p>La solicitud no es procedente pues 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>	
185	1.3.18. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	¿Es posible que la solicitud de garantía de responsabilidad civil extracontractual solo se active contra la emisión de la primera orden de compra? ¿Se puede establecer contractual y expresamente que la responsabilidad frente a terceros se encuentra limitada al valor asegurado de la póliza de RCE, salvo dolo o culpa grave?	Se aclara que dentro de los 5 días hábiles siguientes a la orden de servicios el Aliado Estratégico deberá constituir las garantías que sean exigidas de acuerdo con la naturaleza o alcance del servicio y será requisito para iniciar la ejecución del pedido contar con la aprobación de las pólizas, dentro de la cual podría estar la garantía de responsabilidad contractual si aplica, y para cada caso se determinarían sus condiciones.	
186	1.3.21. INDEMNIDAD	¿ETB aceptaría fijar un límite global de responsabilidad (cap) ligado al valor total facturado bajo el contrato/orden, manteniendo únicamente excepciones para dolo?	No se acepta solicitud. La responsabilidad no está limitada.	
187	1.3.18. TERMINACIÓN DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM Y 1.3.18. TERMINACIÓN DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM Y 1.3.18. TERMINACIÓN DEL RIESGO DE LA/FT/FPADM	¿Se podría limitar la terminación inmediata sin indemnización a supuestos de decisión de autoridad competente o inclusión en listas vinculantes, previendo un procedimiento de aclaración previa?	No se acepta solicitud, se debe dar cumplimiento a las causales de terminación definidas en los términos de referencia.	
188	1.3.10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	¿Sería posible que ETB informe de manera mínima la causa o categoría del incidente, y que la sustitución de personal se haga en un plazo razonable sin aplicación automática de sanciones?	Los términos son explícitos en que ETB se reserva el derecho de negar o suspender el acceso a sus instalaciones o sistemas si considera que un empleado del Aliado ha contravenido políticas de seguridad. Es obligación del Contratista tomar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de los servicios ante cualquier retiro o cambio de personal. El contratista debe garantizar que la prestación de los servicios contratados no se vea afectada por altos índices de rotación del personal.	
189	1.3.10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	¿Se puede contemplar un mecanismo de revisión de precios en caso de variaciones relevantes de costos (laborales, tecnológicos, arancelarios) durante la vigencia del 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 determinarían 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.	
190	1.3.10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	¿ETB aceptaría reducir el plazo de pago (por ejemplo, 45-60 días) o establecer condiciones diferenciadas para licencias y servicios profesionales intensivos en caja?	No se acepta la solicitud.	
191	2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA	¿Se puede acotar esta obligación a elementos razonablemente previsibles a la fecha de la oferta y permitir ajustes cuando surjan requerimientos nuevos del cliente final?	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 determinarían 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.	

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
192	1.3.17. SUBCONTRATACIÓN	¿ETB aceptaría listas de subcontratistas preaprobados o umbrales de subcontratación que no requieran autorizaciones caso a caso?	No se acepta solicitud, ETB informa que la subcontratación se permite, de conformidad con el numeral 1.3.17 SUBCONTRATACIÓN de los Términos de Referencia, con la autorización previa y expresa de ETB. ETB informa que, en principio, no existe límite para la Subcontratación, sin embargo, ETB evaluará en cada caso en concreto la viabilidad técnica, jurídica y financiera de autorizar la subcontratación.	
193	N DEL CONTRATO y 1.3.16. CESIÓN DE DERECHOS E	¿Puede definirse un plazo máximo para que ETB se pronuncie sobre solicitudes de cesión (por ejemplo, 30 días), para facilitar operaciones de financiación o reorganización empresarial?	No se acepta solicitud, ETB resuelve las solicitudes dentro del plazo oportuno para facilitar al Aliado las operaciones internas que deba realizar.	
194	EQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APOR	¿Se puede aclarar que el suministro de información posterior a la terminación se limitará a requerimientos razonables y relacionados directamente con el contrato?	Efectivamente, los requerimientos de información en relación con requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y SG-SST se limitarán al alcance y ejecución de la orden de servicio específica y con fundamentos razonables.	
195	Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – Indemni	¿ETB aceptaría limitar la responsabilidad del contratista en materia de datos al valor de una póliza específica de ciber-riesgos o de responsabilidad profesional, salvo dolo?	No se acepta solicitud. La responsabilidad no está limitada.	
196	1.3.9. PROPIEDAD INTELECTUAL	¿Se puede distinguir entre (i) desarrollos específicos para ETB y (ii) know-how, metodologías y herramientas preexistentes del contratista, manteniendo este último como propiedad del Aliado?	Solamente serán transferidos a ETB los desarrollos de software que en virtud de la respectiva orden de servicio sean realizados en el marco de dicha orden. Se aclara que acorde con la normatividad que protege la materia, los desarrollos preexistentes son propiedad exclusiva del ALIADO.	
197	MISO CON LA SOSTENIBILIDAD y causal iv de termi	¿Puede concretarse un catálogo mínimo de incumplimientos graves en sostenibilidad que den lugar a terminación, diferenciándolos de desviaciones menores subsanables?	Se aclara que no hay un catálogo mínimo de incumplimientos graves, leves o menores. Al momento de configurarse el incumplimiento, ETB analizará los efectos del mismo y los eventuales perjuicios generados, y conforme a ello, procederá la terminación del Acuerdo Marco o de la respectiva orden de servicio.	
198	, ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE AC	¿ETB aceptaría que, para la terminación inmediata, se requiera al menos una comunicación previa con un plazo corto para descargos, salvo casos de orden de autoridad o inclusión en listas oficiales?	No se acepta solicitud, se debe dar cumplimiento a las causales determinadas en los terminos de referencia.	
199	ORDEN DE PRELACIÓN DE DOCUMENTOS CONTRAC	¿Se podría admitir que determinadas salvedades o aclaraciones presentadas por el oferente en su oferta y aceptadas expresamente por ETB prevalezcan frente a los términos de referencia? Lo anterior con la finalidad de darle prioridad al acuerdo entre las partes y no a la imposición unilateral de ETB.	No se acepta solicitud, en caso de discrepancia entre los documentos que hacen parte integral del contrato, se le dará prelación a los Términos de Referencia, Anexos y Adendas, pues en estos documentos se establecen las condiciones jurídicas, técnicas y financieras que rigen el contrato, por lo que la oferta no puede prevalecer sobre los términos de referencia.	
200	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	"¿Se puede precisar que las controversias se someterán a arbitraje en derecho en Bogotá, con reglas y centro de arbitraje definidos? Lo anterior, toda vez que el artículo 13 de la Ley 1564 de 2012 señala ""Las estipulaciones de las partes que establezcan el agotamiento de requisitos de procedibilidad para acceder a cualquier operador de justicia no son de obligatoria observancia"", lo anterior tomaría en inaplicable esta cláusula."	El numeral 1.2.23 entre otros aspectos señala varios mecanismos de solución de controversias y, si bien el de arbitraje no se menciona, dicho numeral no lo excluye	
201	Jurídico	Se solicita respetuosamente a ETB se admita la subcontratación, no del personal, pero sí de herramientas (software) de apoyo para mejorar el servicio	La subcontratación refiere a las que corresponde a la ejecución de las actividades o servicios comprendidas en el objeto y alcance de cada orden de servicio. En relación con bienes o herramientas que el Aliado requiera para la prestación de los servicios estas deben ser propias o contar con la autorización del fabricante quien lo respalda en temas de soporte de estas para que el aliado garantice la eficiente prestación de los servicios.	


Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR		RESPUESTA ETB
202	Jurídico	Se solicita que las penalizaciones no puedan exceder del 10% del valor 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.
203	Jurídico	Agradecemos que la suspensión que demore más de 90 días, pueda permitir que el proveedor termine anticipadamente el contrato sin que implique incumplimiento ni pago de sanciones y/o penalización alguna.		El Aliado en calidad de deudor de las obligaciones no tiene la potestad de dar por terminado el contrato. La suspensión de un contrato o de una orden de servicio se realizará de forma consensuada entre las partes mediante documento escrito y por el tiempo que convengan las partes según demande el servicio o la operación
204	Jurídico	En cuanto a la contratación laboral y la prestación de los servicios objeto del contrato, agradecemos a ETB aclarar si se permite la prestación de los servicios mediante trabajo remoto del personal a cargo del proveedor o, incluso, mediante trabajadores transfronterizos		Si, se permite la modalidad de trabajo remoto, sujeta a la autonomía del contratista y el cumplimiento legal. • Trabajo Remoto: Los documentos técnicos establecen explícitamente que los servicios de Mesa de Ayuda y Servicios Especializados podrán prestarse en las instalaciones del cliente, en las instalaciones del Proveedor o en modalidad de trabajo remoto, "según se requiera" por la necesidad específica del servicio. • Personal Extranjero/Transfronterizo: Se permite la vinculación de personal extranjero. Sin embargo, es una obligación contractual que, en caso de vinculación de personal extranjero, el Contratista debe dar cumplimiento a las normativas migratorias vigentes, así como obtener los permisos correspondientes.
205	Jurídico	Atendiendo que no forman parte de los documentos de la licitación los ANS, agradecemos a ETB confirmar si los mismos se realizarán de común acuerdo entre las partes		SI, los parámetros específicos se definen y aprueban por Orden de Servicio y pueden ajustarse de común acuerdo. • Definición por Orden: Dado que es un Acuerdo Marco, los ANS no son estáticos para todos los servicios. En cada Orden de Servicio se establecerán los términos, condiciones y ANS propios de los servicios requeridos
206	Jurídico	Solicitamos a la entidad aclarar si el contrato admite negociación o es un documento de adhesión		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.
207	Jurídico	Solicitamos que previo a imposición de multas, sanciones y/o cláusula penal, se permita al contratista ejercer su derecho de defensa y contradicción, entregando descargos sobre los potenciales incumplimientos y pudiendo eximirse de la imposición de las mismas, en caso de encontrar causales eximentes de responsabilidad.		Se informa que en el Manual de Contratación de ETB cuenta con el procedimiento de cobro de multas, cláusula penal y sanción por fraude, en el cual una vez se le comunica al contratista formalmente el presunto incumplimiento y la sanción que podría cobrarse, el contratista cuanta con 5 días hábiles para presentar descargos y pruebas. Lo anterior, en cumplimiento del debido proceso, derecho de defensa y contradicción.
208	Jurídico	Solicitamos a ETB que se admita la suspensión del servicio por decisión del Contratista, en eventos de mora por parte del Contratante. En caso negativo a la solicitud, solicitamos se permita el cobro de intereses a la tasa máxima legal permitida hasta la subsanación de la mora por parte de ETB		No se acepta la solicitud.
209	Jurídico	En cuanto a la propiedad intelectual, se solicita que se declare que toda la propiedad intelectual de propiedad del contratista permanezca de propiedad de esta, así como sus mejoras y actualizaciones, salvo la propiedad intelectual que se derive de la información confidencial entregada por ETB		Los derechos patrimoniales del desarrollo que el contratista tenga implementado son de su propiedad en tanto que si en el marco de las obligaciones contractuales realiza algún desarrollo, dichos derechos deben ser cedidos a ETB. Las metodologías del alido o su propiedad preexistente no son objeto de transferencia. En todo caso las partes respetaran el derecho a la propiedad intelectual conforme a la legislación colombiana.

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
210	Jurídico	Teniendo en cuenta que por factores de confidencialidad en esta etapa los contratista no podemos revelar nuestras condiciones corporativas a nivel de cláusulas a incluir en los contratos, ¿ETB permitirá la inclusión de cláusulas y normas vigentes y aplicables? ¿En la etapa de adjudicación del contrato, ETB permitirá la negociación de este clausulado del proveedor?	Se informa que en los terminos de referencia definiivos se anexara la minuta borrador, la cual será de conocimiento del oferente, y podrá observarse el clausulado; sin embargo, los contratos de ETB cuentan con la inclusión de las normas vigentes aplicables.	
211	Jurídico	En cuanto a los daños y perjuicios, solicitamos a la entidad se limite a los debidamente tasados y probados, en los cuáles se defina un debido proceso donde ETB en calidad de contratante formule cargos y el oferente seleccionado rinda los respectivos descargos, teniendo la carga probatoria así como lo señala la ley el contratante, y solo deba incurrir en el pago de las sumas que deriven de la tasación en mención cuando el contratista no haya logrado refutar las evidencias del contratante las cuales deberán ser irrefutables, y no haya duda razonable de los hechos	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: "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." Frente a la limitación de perjuicios, se informa que la Cláusula Penal constituye una tasación anticipada de perjuicios, por lo que de alguna manera los daños y perjuicios ya se encuentran tasados, lo que no es óbice para cobrar aquellos perjuicios generados si el monto de éstos excede el valor de la cláusula penal.	
212	Jurídico	Solicitamos especificar que las herramientas en que se apoya el proveedor y su software de IA es de propiedad del proveedor, incluyendo sus modificaciones y mejoras.	Los derechos patrimoniales del desarrollo que el Aliado tenga implementado o utilice por su cuenta y bajo su propio desarrollo son de su propiedad y no serán transferidos a ETB ni a los clientes. En todo caso, los derechos de propiedad intelectual serán respetados conforme a los parámetros de ley	
213	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Solicitamos a la Entidad confirmar si el requisito de contar con ISO 9000 se entiende cumplido mediante la certificación ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que esta hace parte de la familia de normas ISO 9000 y constituye el estándar internacional más reconocido para la implementación y mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.	

Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524			
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS			
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
214	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	<p>De manera respetuosa, nos permitimos consultar si para el presente proceso es posible aprobar la homologación del requisito de la certificación ISO/IEC 20000 mediante la acreditación de las certificaciones ISO 9001, ISO 22301 e ISO 27001, teniendo en cuenta que, de forma conjunta, estas normas cumplen y respaldan los objetivos y controles fundamentales establecidos en la ISO/IEC 20000.</p> <p>Lo anterior considerando que el propósito principal de la ISO/IEC 20000 es asegurar la existencia de un sistema de gestión estructurado para la adecuada prestación de los servicios, garantizando calidad, continuidad, disponibilidad, control operativo, gestión de riesgos, cumplimiento de los requisitos del cliente y mejora continua, aspectos que se encuentran cubiertos por las certificaciones mencionadas, bajo la estructura de alto nivel (HLS).</p> <p>En este sentido, la ISO 9001 respalda la gestión por procesos, el control del desempeño y la mejora continua; la ISO 22301 asegura la continuidad del servicio ante eventos disruptivos; y la ISO 27001 garantiza la seguridad y disponibilidad de la información que soporta la prestación del servicio, evidenciando así un sistema de gestión integral alineado con los objetivos de la ISO/IEC 20000.</p> <p>Agradecemos se sirvan indicar si, con base en lo anterior, es posible aceptar dicha homologación para dar cumplimiento al requisito habilitante establecido en el proceso.</p>	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
215	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	En caso de no contar con la certificación ISO/IEC 20000, ¿podría la ETB permitir el cumplimiento del requisito habilitante a través de una declaración juramentada o autocertificación del representante legal, acompañada de la descripción de los procesos organizacionales, políticas internas y mecanismos de control, que evidencien la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes?	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
216	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Solicitamos a la entidad precisar si los precios deberán establecerse con base en la jornada laboral ordinaria actual de 44 horas semanales, vigente hasta el 14 de julio de 2026, o si deberán ajustarse a la jornada ordinaria de 42 horas semanales, que entra en vigor a partir del 15 de julio de 2026 según la normativa laboral colombiana. Agradecemos confirmar cuál de estas jornadas debe considerarse como base para la cotización de los ítems relacionados a recurso humano.	<p>Debe cotizar considerando la reducción gradual de la jornada, garantizando el cumplimiento de la ley vigente en el momento de la ejecución.</p> <p>• Fundamento: El contratista actúa con plena autonomía técnica y administrativa. Los Términos de Referencia establecen explícitamente que el Contratista debe prestar los servicios respetando la "jornada laboral máxima legal establecida en Colombia". Además, se aclara que cualquier modificación de ley promulgada con posterioridad a la formalización del contrato le será aplicable.</p>
217	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Se solicita a ETB confirmar y establecer que la pauta de incremento aplicable en el acuerdo marco se defina de manera diferenciada, de forma que los ítems asociados a recurso humano se actualicen con base en el incremento del SMMLV, y los ítems de carácter tecnológico se ajusten conforme a la variación del IPC, indicando la periodicidad y condiciones de aplicación de dichos incrementos.	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 un 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.
218	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Se solicita a ETB definir de manera expresa y detallada las características operativas correspondientes a cada una de las zonas estipuladas en el acuerdo marco, indicando para cada zona el alcance del servicio, las condiciones particulares de operación y cualquier requerimiento logístico o de desplazamiento que deba considerarse, con el fin de garantizar la adecuada estructuración del modelo de costos y la formulación de la propuesta económica.	Las zonas se definen por tipología de ciudad y el modelo es "Por Demanda"; la logística específica se detalla en cada Orden de Servicio.

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
219	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Se solicita a ETB confirmar si, para la adecuada prestación de los servicios objeto del acuerdo marco, la entidad proveerá los ítems de conectividad requeridos, tales como troncales SIP, VPN, enlaces de Internet y MPLS. En caso negativo, se requiere indicar las características técnicas de dichas conexiones (capacidad, disponibilidad, redundancia y niveles de servicio) y confirmar si estos deberán considerarse incluidos dentro del modelo a todo costo del presente proceso.	Es responsabilidad del Aliado (Oferente) bajo el modelo "A todo costo".	
220	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Se solicita a la entidad definir y establecer las asignaciones salariales para cada uno de los roles contemplados en el acuerdo marco, con el propósito de asegurar equidad, comparabilidad y consistencia en los modelos de costos y en la evaluación económica de las propuestas presentadas por los proponentes.	No, la definición salarial es autonomía del Aliado, sujeta a precios de mercado. El contrato no genera relación laboral con ETB. El contratista tiene plena autonomía administrativa para definir salarios	
221	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Se solicita a ETB definir de manera clara los ratios de dimensionamiento contemplados para el equipo de staff dentro del acuerdo marco, indicando la relación aplicable frente a la operación (por ejemplo, número de agentes por cada rol de staff), con el fin de asegurar una adecuada estructuración del modelo operativo y de costos de la propuesta.	No hay ratios fijos preestablecidos; se definen por la necesidad de la Orden de Servicio.	
222	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Se solicita a ETB considerar la inclusión dentro del alcance del acuerdo marco del ítem correspondiente a la plataforma de centro de contacto, requerida para el desarrollo de las actividades operativas, indicando las características generales del servicio y su incorporación dentro del modelo de cotización y evaluación económica del presente proceso.	No se acepta, dado que las herramientas de gestión y comunicación se definen de acuerdo con el requerimiento específico de cada cliente y depende si el cliente ya cuenta con estas herramientas o necesita que ETB las proporcione.	
223	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Se solicita a ETB confirmar si, en los casos en que la orden de compra genere impacto por concepto de impuesto de estampillas, dicho impuesto será asumido por la entidad o trasladado al proveedor. En caso de traslado, se requiere indicar de manera expresa las características, base de cálculo, alcance, momento de causación y condiciones de aplicación del mismo, con el fin de considerarlo adecuadamente en la estructuración económica de la propuesta.	La orden de compra estará sujeta a retención por estampilla conforme a la normatividad tributaria de la jurisdicción donde se desarrolle el contrato, y no es trasladable, sino que recae sobre el respectivo sujeto pasivo, participe del contrato	
224	1.3.23. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Se solicita a ETB especificar de manera clara y detallada las características de la dotación requerida para el recurso humano involucrado en la prestación de los servicios del acuerdo marco, indicando los elementos incluidos, su periodicidad, responsabilidades de provisión y cualquier condición particular que deba considerarse para la adecuada estructuración técnica y económica de la propuesta.	No se especifica un diseño o periodicidad técnica en los términos de referencia, ya que esto recae en el cumplimiento de la ley laboral. El contratista debe certificar anualmente que cumple con la entrega de dotación y elementos de protección personal a sus trabajadores	
225	Tranversal	Se solicita a ETB definir y precisar los indicadores de tiempos de RPO (Recovery Point Objective) y RTO (Recovery Time Objective) aplicables al acuerdo marco, indicando los valores objetivo-establecidos para cada uno, su alcance por servicio y las condiciones bajo las cuales deberán cumplirse en el marco de la operación.	No existen valores fijos universales en el Acuerdo Marco; se definen por política de respaldo o por Orden de Servicio.	
226	Tranversal	Se solicita a ETB definir el porcentaje de continuidad del servicio que deberá contemplarse para cada orden de compra derivada del acuerdo marco, indicando el nivel mínimo exigido y las condiciones bajo las cuales será evaluado su cumplimiento durante la ejecución del contrato.	La herramienta de gestión y monitoreo debe estar operando 7x24x365 y tener una disponibilidad mínima de 99.5%. Es importante que el aliado tenga en cuenta que debe ofertar precios TECHO	

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
227	numeral 3.6.2.1	Respecto al numeral 3.6.2.1 – Soporte preventa de los servicios o soluciones que forman parte del Acuerdo Marco, en el cual se contempla la presentación de demos o pruebas de concepto, solicitamos se aclare: ¿Las demostraciones y/o pruebas de concepto requeridas se entienden exclusivamente como actividades de preventa, orientadas a validar la solución sobre la plataforma ofertada, sin que impliquen desarrollos adicionales, evolutivos o nuevas funcionalidades en etapa de posventa, salvo que estos sean objeto de una contratación adicional? Agradecemos confirmar si el alcance de dichas demostraciones se limita a la solución ofertada dentro del Acuerdo Marco.	Se limitan a validar la solución ofertada y apoyar el diseño, sin implicar desarrollos evolutivos complejos no contratados.	
228	Alcance	¿Cuál es el alcance técnico específico del Grupo VII "Servicios Especializados"?	Servicios profesionales de TI, Mesa de Ayuda, Outsourcing especializado y Servicios Complementarios.	
229	Alcance	¿Existe un porcentaje o monto mínimo obligatorio de inversión en MDF?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.	
230	Alcance	¿Qué nivel mínimo de transferencia de conocimiento se exige?	Se exige apropiación metodológica y operativa total para autonomía de ETB.	
231	Orden de servicio	¿Cómo se asignarán las órdenes de servicio entre los aliados habilitados?	Competencia por precio (Mejores condiciones económicas). ETB solicita oferta a los Aliados Estratégicos con Acuerdo Marco suscrito	
232	Forma de ejecutar el contrato	¿Existe alguna estimación de demanda o volumen esperado?	No existe garantía de volumen; es un modelo por demanda.	
233	1.2	¿Cuáles son los requisitos técnicos habilitantes para el Grupo VII?	Remítase al los terminos de referencia numerales 3,6,1 y 3,6,2.	
234	Alcance	¿Las filiales usarán directamente este acuerdo o emitirán procesos propios?	Se informa que el acuerdo marco sera utilizado por ETB, las filiales, subordinadas, empresas del grupo empresarial donde ETB tenga participación accionaria, para los grupos en que estas empresas no hayn sido adjudicatarias.	
235	1.3	el valor de los \$200M es si la empresa aplica a los 14 grupos? En caso que aplique solo a uno, cuál debe ser el valor de la póliza?	Será definido en los términos de referncia definitivos.	
236	2.8	Esto es si se aplica a los 14 grupos? y si solo se aplica a uno, se prorratea dicho valor?	Se aplica para cada grupo en el que se presenten.	
237	3.7	Para la gestión de la prestación del servicio integral de administración, operación, soporte y mantenimiento de los servicios, se tiene un estimado de recursos por gerente de servicio?	No existe un ratio fijo predefinido en los pliegos; el dimensionamiento depende de la demanda y los ANS. El modelo de contratación es por demanda y mediante Órdenes de Servicio.	
238	3.6	Favor confirmar si los perfiles descritos en los Términos de Referencia corresponden a un mínimo requerido o a un perfil exacto e inmodificable	Corresponden a requisitos mínimos exigibles según el nivel de servicio solicitado. Los terminos de referencia describen los perfiles indicando que de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB se puede solicitar cierto nivel académico y certificaciones,. Esto implica que las descripciones actúan como un catálogo de perfiles estándar con requisitos base (mínimos) que el personal propuesto debe cumplir para ser habilitado en esa categoría. Sin embargo, la necesidad puntual (ej. una certificación específica adicional) se define en la Orden de Servicio respectiva.	
239	3.6	Por favor confirmar si estas certificaciones son de carácter obligatorio y si es posible homologarlas con otros documentos, ó presentar documentación referente a calidad de procesos sin estar certificados por ISO obligatoriamente.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.	
240	3.6	Se solicita a ETB, permitir un tiempo de experiencia mínimo de 10 años, para los montos exigidos y el número de certificaciones solicitadas.	1. Periodo de experiencia ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste.	
241	3.6	Por favor confirmar si son 3 días hábiles, y reconsiderar de acuerdo con el tamaño del proyecto si se permite hasta 5 días hábiles	Se tendra en cuenta la obseevacion para revisar si es viable ampliar este tiempo para proyectos especificos.	
242	2.8	Por favor aclarar porque se solicita del año 2024 y no 2025.	Actualmente ETB se encuentra revisando este numeral en los terminos definitivos se definira el tema.	

Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524


OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
243	3.6	Alcance funcional del monitoreo ¿Se confirma que el alcance de la herramienta solicitada corresponde exclusivamente a monitoreo y observabilidad de infraestructura TI, y no a herramientas de gestión de incidentes (ITSM) como registro, solución, escalamiento y cierre de tickets? En caso de requerirse funcionalidades de gestión de incidentes, ¿ETB espera que estas se cubran mediante una herramienta externa integrada y no como parte nativa de la herramienta de monitoreo?	Se requieren DOS herramientas distintas e integradas. • Herramienta de Gestión (ITSM): Se solicita explícitamente una herramienta enfocada en procesos (Incidentes, Requerimientos, Cambios) alineada con ITIL, para el registro, análisis, solución, escalamiento de todas las solicitudes., • Herramienta de Monitoreo: Se solicita por separado una herramienta para supervisión, monitorización y gestión de alarmas de infraestructura (Capa 2/3, servidores, aplicaciones). • Integración: Aunque la herramienta de monitoreo debe permitir Registro, solución, escalamiento de los eventos detectados, la gestión del ciclo de vida del ticket reside en la Herramienta de Gestión. Ambas deben operar coordinadamente. Se aclara que la solicitud de una o las dos herramientas esta sujeta al requerimiento específico de cada cliente.
244	3.6	Gestión de alarmas y eventos ¿Qué se entiende por “alarmas adicionales que sean asignadas”? ¿Corresponden a nuevas métricas técnicas? ¿O a alarmas asociadas a procesos operativos del NOC? ¿ETB define previamente los umbrales, severidades y criterios de impacto, o espera que el oferente los proponga durante la implementación?	Las alarmas cubren métricas técnicas y operativas; los umbrales se definen en la implementación. Los parámetros de los umbrales se establecen con base en la información específica de la implementación y deben ser aprobados por ETB.
245	3.6	Visualización y control 7x24 Cuando el pliego menciona “control 7x24”, ¿se refiere únicamente a: visualización del estado, generación de alertas, y medición de disponibilidad y desempeño o incluye acciones operativas sobre los equipos (por ejemplo, reinicios, cambios de configuración)? En caso de requerirse acciones de control, ¿estas deben ser manuales o automatizadas?	Incluye acciones operativas de remediación, no solo visualización.
246	3.6	¿El análisis de causa raíz requerido se limita a: correlación de eventos, dependencias de red, y análisis de impacto, o se espera que la herramienta genere recomendaciones preventivas automáticas? ¿Se acepta que las recomendaciones preventivas sean parte de un proceso operativo o servicio profesional, y no una funcionalidad nativa de la herramienta?	Se exige análisis para prevención; la recomendación preventiva es parte del servicio operativo.
247	3.6	Se aceptan perfiles equivalentes en formación y experiencia?	Depende de la solicitud específica de cada cliente, en su momento se podrán validar esas equivalencias para cada orden de servicio.
248	3.6	La formación académica requerida es obligatoria o puede ser homologada con experiencia?	Es OBLIGATORIA según los requisitos mínimos del perfil.
249	3.6	La experiencia se valida por años, proyectos o funciones desempeñadas?	Se valida por Años de experiencia demostrando funciones específicas.
250	3.6	La experiencia debe ser continua o acumulada?	Se permite acumulada, siempre que se cumpla el tiempo total requerido. Los términos solicitan un tiempo de experiencia
251	3.6	se establece límites máximos de rotación?	No hay un porcentaje numérico fijo, pero es obligación contractual evitar afectación. El contrato estipula que el Contratista debe garantizar que la prestación de los servicios contratados no se vea afectada por altos índices de rotación del personal.
252	3.6	La curva de aprendizaje está incluida en la productividad?	SÍ, es costo y responsabilidad del Aliado.



Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
253	3.6	ETB contempla revisión tarifaria por cambios en el mercado laboral?	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.	
254	3.6	Favor confirmar cuál será el índice oficial para el reajuste anual de precios	No hay un porcentaje numérico fijo, pero es obligación contractual evitar afectación. El contrato estipula que el Contratista debe garantizar que la prestación de los servicios contratados no se vea afectada por altos índices de rotación del personal.	
255	3.6	Favor confirmar la fecha exacta de aplicación del reajuste anual.	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.	
256	3.6	El reajuste reconoce incrementos en licencias, tecnología, herramientas y conectividad?	NO. Todo está incluido en el modelo "A Todo Costo". La cláusula de Cubrimiento de la Oferta es taxativa: "El precio de cada ítem 'servicio' a cotizar debe incluir todos los bienes y servicios requeridos.	
257	3.6	Los cambios regulatorios que impacten costos serán reconocidos económicamente?	Los cambios regulatorios que impacten los costos no serán reconocidos económicamente, por cuanto dichos cambios constituyen riesgos inherentes al negocio jurídico que sea celebrado. Por tanto, dichos factores no podrán ser invocados como fundamento de reclamaciones durante la ejecución de la orden de servicio, al no constituir eventos de fuerza mayor ni caso fortuito que eximan de responsabilidad.	
258	3.6	ETB entregará un catálogo estándar de SLA y KPI por tipo de servicio?	No se entrega un catálogo único universal en los pliegos; los ANS específicos se definen por Orden de Servicio.	
259	3.6	De que manera se deben ofertar los mantenimientos correctivos? (no se encuentra un ítem en el anexo financiero) Si se requiere cambio de partes se contemplará una bolsa de repuestos?	La mano de obra y herramientas están incluidas en los perfiles; los repuestos se manejan por Bolsa o como Ítems No Previstos.	
260	3.6	Favor compartir los SLA para atención de mantenimientos correctivos por zonas	Los tiempos de respuesta (SLA) específicos por zona se definen en cada Orden de Servicio; los pliegos establecen disponibilidades horarias.	
261		Considerando que el anexo financiero no especifica un nivel de idioma para los perfiles profesionales (ej. RRD1, EAD01, MST1), ¿se entiende que el precio ofertado corresponde a personal 100% hispanohablante? En caso de que un cliente de ETB requiera un perfil bilingüe (inglés/español), ¿cómo se ajustará la tarifa unitaria?"	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.	
262		Teniendo en cuenta que, a partir del mes de junio, la jornada laboral máxima se reduce a 42 horas semanales, y que el esquema 6x12 implica la cobertura de 12 horas diarias durante 6 días a la semana, ¿podría la Entidad confirmar el ratio de asesores requerido por puesto operativo para garantizar la correcta prestación del servicio bajo este modelo, considerando el cumplimiento de la normatividad laboral vigente?	ETB NO definirá el ratio; el dimensionamiento es responsabilidad exclusiva y autónoma del Aliado. Se exige que el Oferente garantice la prestación del servicio en la franja horaria requerida (6x12) asegurando el respeto a la jornada laboral máxima legal establecida en Colombia.	
263		Considerando la reducción de la jornada laboral a 42 horas semanales y la necesidad de cobertura continua 7x24, ¿podría la Entidad confirmar el número de asesores requeridos por puesto operativo para asegurar la operación ininterrumpida del servicio, cumpliendo con los límites de jornada, turnos rotativos y demás disposiciones laborales aplicables?	ETB NO definirá el ratio; el dimensionamiento es responsabilidad exclusiva y autónoma del Aliado. Se exige que el Oferente garantice la prestación del servicio en la franja horaria requerida (7x24) asegurando el respeto a la jornada laboral máxima legal establecida en Colombia.	

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
264		Garantía de volumen: Dado que el contrato es de cuantía indeterminada y se ejecuta por órdenes de servicio (OS), ¿existe un presupuesto mínimo garantizado o una proyección histórica de demanda para el Grupo VII que permita dimensionar la capacidad instalada necesaria?	NO existe garantía de volumen ni presupuesto mínimo.	
265		Procedimiento de selección por OS: Cuando se requiera un servicio, ¿el proceso de "solicitar oferta a todos los Aliados habilitados" implica una nueva competencia por precio en cada orden de servicio, o se respetarán estrictamente los precios unitarios máximos del Acuerdo Marco?	implica una nueva competencia por precio en cada orden de servicio.	
266		Flexibilidad de perfiles: Los términos indican que el nivel académico y la experiencia pueden variar "de acuerdo con el requerimiento específico del cliente de ETB". ¿Cómo se ajustará el precio unitario si el cliente final exige un perfil con certificaciones o años de experiencia superiores a los estandarizados en el anexo financiero?	El precio techo se mantiene para el perfil estándar; requisitos superiores sustanciales requieren creación de nuevo ítem.	
267		Definición de ANS: El documento menciona que los ANS se establecerán "para cada uno de los servicios acordados" según lo solicite ETB o el cliente. ¿Se publicará un catálogo de ANS estándar antes de la oferta definitiva para evaluar el riesgo de penalidades, o estos se conocerán solo al momento de recibir cada Orden de Servicio?	NO se publica un catálogo universal fijo; los ANS se definen por Orden de Servicio.	
268		¿Cuál es el tope máximo acumulado de multas o deducciones por incumplimiento de ANS antes de que se considere un incumplimiento contractual grave?	Los ANS miden la calidad y oportunidad de los servicios y serán establecidos en cada orden de servicios de acuerdo con la naturaleza y alcance de la misma. Estos constituyen descuentos asociados a pagos equivalentes al nivel en los que el servicio sea prestado. Si el Aliado presta los servicios por fuera del rango máximo de nivel de ANS procede el cobro de la multa como medida conminatoria para que el Aliado evite el incumplimiento y en consecuencia el pago de la cláusula penal	
269		Se menciona que se priorizarán socios que demuestren compromiso mediante fondos de marketing (MDF) para estrategias de go-to-market. ¿Existe un porcentaje mínimo sugerido de co-inversión sobre la facturación esperada, o es un criterio de calificación netamente subjetivo?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.	
270		El borrador exige que el periodo de empalme sea "sin costo adicional". ¿Cuál es la duración máxima estimada para estos periodos de empalme de entrada y salida? Una duración excesiva sin remuneración podría afectar la rentabilidad inicial del proyecto	La duración está acotada contractualmente a un máximo de 15 días calendario para cada fase. Los pliegos establecen tiempos específicos que el proponente debe costear dentro de su oferta global, ya que no se remuneran por separado.	



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
271		Se menciona el uso de herramientas de gestión de mesa de servicios y Workflows. ¿Dichas herramientas (licenciamiento y hosting) deben ser provistas por el Aliado o ETB proporcionará el acceso a sus plataformas actuales (ej. SAP Ariba u otras)?	Sobre la existencia actual de una herramienta ITSM y su alcance: El modelo del Acuerdo Marco establece que la herramienta es suministrada por el Oferente como un "servicio complementario". • Provisión: El documento indica explícitamente: ETB requiere que el OFERENTE entregue una herramienta de software para ITSM con el licenciamiento, de igual forma debe realizar su instalación, configuración, parametrización. • Estado actual: Los pliegos no detallan una herramienta legada específica a integrar como línea base general para todos los clientes. La necesidad se define por demanda; sin embargo, se estipula que la herramienta entregada por el proponente debe tener la capacidad de migrar configuraciones y ser entregada en formato estándar al finalizar el contrato. • Integración: La herramienta propuesta debe tener la capacidad técnica de integrarse con otras soluciones de mesa de servicios y otras herramientas por medio de API y contar con automatización de flujos.
272		Si se requieren repuestos para servicios correctivos, se cotizarán de forma independiente por cada pedido, pero los valores deben permanecer vigentes según lo pactado	Sí, se cotizan por orden de servicio, pero los precios quedan fijos para la duración de esa orden específica. El modelo opera así: si se requiere una bolsa de repuestos, esta se estructura independientemente por cada Orden de servicio.
273		¿Si el cliente final solicita un Especialista con 10 años de experiencia y certificaciones de nivel 'Expert' (que son más costosas), se respetará el precio unitario del perfil estándar o se permitirá una renegociación del ítem para ese caso específico?"	El precio techo se mantiene para el perfil estándar; requisitos superiores sustanciales requieren creación de nuevo ítem.
274		¿Los precios unitarios de los perfiles deben incluir ya los costos de transporte, viáticos y desplazamientos a nivel nacional, o estos se facturarán como costos reembolsables adicionales a la tarifa del profesional?"	Sí, deben estar incluidos bajo el modelo "A todo costo".
275		¿Cómo se remunerará el ítem de 'Puesto de Trabajo'? ¿Es un valor mensual adicional al perfil del profesional o debe estar embebido en la tarifa horaria/mensual del personal?"	Los Términos de Referencia clasifican los "Puestos de trabajo" como Servicios Complementarios, diferenciándolos de los Servicios Profesionales.
276		Dado que el acuerdo marco tiene una vigencia plurianual, ¿cómo se manejará el incremento de los precios unitarios de los perfiles frente al aumento anual del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV) o el IPC? ¿Existe una cláusula de indexación automática?"	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.
277		Si para ciertos clientes de ETB se requieren pruebas de seguridad adicionales (poligrafía, antecedentes especiales), ¿quién asume el costo de estos exámenes?"	El costo lo asume el Aliado (Contratista). El modelo de la oferta estipula que "Todos los costos, gastos, honorarios y demás egresos que sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones
278		El pliego menciona que el Aliado debe proveer las herramientas. ¿Debemos incluir en el precio unitario del perfil el costo del laptop (con sus licencias), celular y licencias de software especializado (ej. Adobe, Autocad, CRM), o habrá un ítem separado para 'Puesto de Trabajo'?"	Se manejan por separado y están sujetos a los requerimientos específicos de cada cliente..
279		¿el tiempo que el personal del Aliado dedica a capacitarse en la nueva tecnología es facturable o se considera parte del 'mantenimiento de competencia' a cargo del Aliado?"	No es facturable; es un costo de mantenimiento de competencia a cargo del Aliado. Es una obligación contractual del Contratista garantizar que el personal a su cargo esté debidamente capacitado, entrenado y con la inducción necesaria para ejecutar el contrato.
280		¿Es obligatorio tener una estructura de 'personal de backup' (retén) sin costo para ETB para cubrir ausencias por vacaciones o incapacidades, o se factura únicamente el personal que está efectivamente prestando el servicio?"	Es responsabilidad del Aliado garantizar la continuidad, sin costo adicional para ETB. El contrato exige garantizar que la prestación de los servicios contratados no se vea afectada por altos índices de rotación.



Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
281		Se menciona que el acta de empalme de salida es requisito para el último pago. ¿Qué plazo máximo tiene el supervisor de ETB para aprobar dicha acta una vez entregada la documentación, para no retrasar el cierre financiero del contrato?	El empalme de salida tiene una duración mínima de 15 días calendario previos a la finalización. Una vez culminada el supervisor procederá con el proceso interno de ETB para finalizar el contrato.	
282		¿El hecho de estar habilitado en el Grupo VII impide al Aliado presentarse de forma independiente a procesos de los mismos clientes finales de ETB, o existe alguna cláusula de no competencia?	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 independientemente, 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.	
283		¿Existirá un periodo de 'estabilización' (ej. los primeros 30 a 60 días) donde los ANS se midan pero no generen penalidades económicas mientras se ajustan los procesos con el cliente final?	La sección de penalizaciones indica que se aplican tras la desmejora persistente de un ANS. Los ANS y su fecha de inicio de medición se definen en cada Orden de Servicio con base en la implementación específica.	
284		En caso de que el incumplimiento de un ANS sea provocado por una falla en la infraestructura propia de ETB o del cliente final, ¿cuál será el procedimiento para excluir dicha métrica de la penalización mensual?	Si, mediante justificación técnica. El documento de ANS establece que las penalizaciones aplican sin justificación técnica que dé lugar a una exclusión.	
285		Para el 'Servicio Por Hora', ¿se define un número mínimo de horas por llamado o intervención? ¿Este valor por hora debe incluir el costo de desplazamiento del profesional?	Todo debe estar incluido en la tarifa y no se garantizan mínimos por orden de servicio, se ajustan a la necesidad específica de cada cliente..	
286		En los ítems de Servicios Profesionales (Anexo 1), ¿el precio unitario del perfil debe incluir ya el computador y herramientas básicas, o ETB siempre contratará de forma paralela los ítems del Anexo 2 (Equipos de Cómputo) para cada profesional asignado?	ETB puede contratar solo el perfil o el paquete completo. Los servicios complementarios se solicitan de acuerdo con la necesidad específica planteada por ETB.	
287		Para el ítem PTIP (Puesto de trabajo en instalaciones del proveedor), ¿cuáles son las especificaciones mínimas de conectividad, mobiliario y seguridad física que debe garantizar el Aliado?	En el numeral 3,6,9 de los términos de referencia se encuentra la descripción del puesto de trabajo.	
288		Para el perfil de Servicio Flotante o Viajero (MTF1/MTF2), ¿el precio 'a todo costo' debe incluir los gastos de viaje (tiquetes, alojamiento, alimentación), o estos serán reembolsables bajo política de ETB?	Si, deben estar incluidos en el precio "a todo costo"; no son reembolsables por separado.	
289		Para los mantenimientos preventivos como MPUP5 (UPS hasta 5 KVA), ¿el valor global debe incluir los insumos consumibles (filtros, limpieza) o solo la mano de obra?	El valor global debe incluir todos los insumos y consumibles.	
290		Si en un mantenimiento preventivo se detecta la necesidad de un correctivo, ¿cómo es el proceso de aprobación de la cotización de repuestos para asegurar que el ANS de disponibilidad no se vea afectado por trámites administrativos?	Ante la falla, el supervisor técnico solicita diagnóstico. El Oferente debe presentar dos (2) cotizaciones de terceros y una (1) propia en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles	
291		Existen perfiles de alta especialidad como EAD01 (Almacenamiento de Datos) o EDA1 (Directorio Activo).	Estos perfiles están definidos con requisitos específicos de certificación y experiencia para garantizar la operación crítica.	
292		¿ETB definirá un modelo estándar de arranque (piloto, rampa progresiva o big bang) para las operaciones BPO o este deberá ser propuesto por el aliado?	El Aliado debe estructurar y presentar un Plan de Trabajo para el empalme, ajustado a la necesidad del cliente.	


Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
293		¿Existe un tiempo máximo esperado entre la emisión de la orden de servicio y el inicio efectivo de la operación? X	El inicio operativo (Empalme) comienza al día hábil siguiente al acta de inicio de la orden.	
294		¿El alistamiento operativo (contratación, formación, adecuación tecnológica) será reconocido dentro del valor de la orden de servicio o se espera que sea absorbido por el aliado?	NO se reconocen por aparte; deben ser absorbidos por el Aliado en su estructura de costos.	
295		¿ETB suministrará plataformas tecnológicas (CRM, telefonía, omnicanal, BPM) o el aliado deberá proveerlas como parte del servicio BPO?	Estas herramientas las proporciona de acuerdo con su infraestructura y se establecen en la orden de servicio.	
296		En caso de acceso a sistemas ETB, ¿cuál es el tiempo estimado para la habilitación de usuarios y perfiles de seguridad?	Estos tiempos estan dados de acuerdo con lo establecido en los ANS de los procesos internos de ETB, los cuales seran de conocimiento del proveedor adjudicado para cada orden de servicio.	
297		¿Las licencias de software necesarias para la operación serán provistas por ETB o deberán estar incluidas en la oferta del aliado?	Deben estar incluidas en la oferta del Aliado.	
298		¿ETB definirá perfiles mínimos por rol (agente, supervisor, analista, backoffice) o estos deberán ser propuestos por el aliado?	ETB ya ha definido un catálogo de perfiles mínimos; el Aliado propone el personal que cumpla esos requisitos.	
299		¿Existe un plan de capacitación inicial proporcionado por ETB o el aliado deberá diseñarlo y ejecutarlo en su totalidad?	El Aliado debe diseñarlo y ejecutarlo, bajo lineamientos de ETB.	
300		¿El tiempo de capacitación del personal hace parte del SLA operativo o se considera una etapa previa al inicio formal del servicio?	Se considera una etapa previa o de transición sin costo adicional para ETB.	
301		En caso de transición desde un proveedor actual, ¿ETB garantizará la entrega de documentación, procesos y lecciones aprendidas?	Si, mediante el proceso de empalme entre con el proveedor saliente y el cliente.	
302		¿Se contempla un período de coexistencia entre el proveedor saliente y el nuevo aliado durante el arranque?	Esta sujeto al requerimiento específico de cada cliente.	
303		¿ETB definirá responsables internos para acompañar el proceso de transición y estabilización de la operación?	Las actividades de empalme, entrega de documentación e información adicional son solicitadas y verificadas por el supervisor del contrato de ETB	
304		¿Existirá un período de gracia o estabilización sin aplicación de multas durante el arranque de la operación?	Los ANS y su fecha de inicio de medición se definen para cada orden con base en la información específica de la implementación.	
305		¿Existirá un período de gracia o estabilización sin aplicación de multas durante el arranque de la operación?	Los ANS y su fecha de inicio de medición se definen para cada orden con base en la información específica de la implementación.	
306		¿ETB definirá previamente horarios de operación (8x5, 7x24) o estos se establecerán por cada orden de servicio?	Se definen los tipos de horarios en el Marco, pero la aplicación específica es por Orden de Servicio.	
307		¿ETB exigirá planes de continuidad y contingencia operativa como requisito previo al inicio del servicio?	Desde la presentación de la oferta, el oferente acepta adherirse a las Políticas de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio adoptadas por ETB.	

Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8 2019		
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°7200002524			
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS			
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
308		¿Se requiere la implementación de esquemas de respaldo (sitio alternativo, home office, DRP) para el arranque de la operación?	Sí, debe garantizar la continuidad ante anomalías desde el inicio.
309		¿Cómo define ETB el límite entre la 'optimización operativa' (que hace parte del deber ser del Aliado) y un 'proyecto de mejora continua' que requiera inversión técnica o de personal adicional?	La Optimización es el mantenimiento del estándar de la operación; la Mejora Continua implica transformación mediante tecnologías que permitan Analítica y automatización.
310		Si el Aliado propone una mejora que reduce los tiempos de atención (ANS) pero requiere la implementación de un software o bot de automatización, ¿ETB reconocerá el costo de licenciamiento de dicha herramienta?	No, debe ser asumido por el Aliado como parte de su oferta de valor o eficiencia.
311		¿Las iniciativas de mejora continua aprobadas se ejecutarán mediante una Orden de Servicio independiente?	Solo si implican Nuevos Ítems no contemplados en el alcance original; de lo contrario, son parte de la gestión del contrato. El informe semestral de mejora continua es una obligación contractual del servicio ya contratado. Si la mejora es procedimental o de eficiencia interna del proveedor, no genera nueva orden.
312		En caso de que una mejora requiera personal con perfiles no listados en el Anexo 1 (ej. Desarrolladores RPA o Científicos de Datos), ¿cuál será el procedimiento para tarifar estos nuevos roles bajo la cláusula 3.8 de 'Nuevos Ítems'?	Se aplica el procedimiento del numeral 3.8: Solicitud de oferta a todos los Aliados habilitados.
313		Muchos de los ítems de Servicios Complementarios (Anexo 2) son preventivos. Si el Aliado propone un cambio en la metodología de mantenimiento que genere ahorros para ETB, ¿se permitirá un modelo de 'Success Fee' o bonificación por ahorro compartido, o el ahorro beneficia exclusivamente a ETB reduciendo la facturación del Aliado?	NO está contemplado en el modelo financiero actual.
314		Si el Aliado implementa una mejora basada en propiedad intelectual propia (algoritmos, dashboards de BI, scripts), ¿ETB adquiere la propiedad de dicho desarrollo al finalizar el contrato, o el Aliado mantiene la propiedad licenciando solo su uso durante la vigencia del Acuerdo Marco?	La información y resultados generados en la ejecución son Propiedad Exclusiva de ETB. El Contratista garantiza que la propiedad intelectual que aporte (preexistente) es de su titularidad, pero los desarrollos específicos, información generada pasan a ETB.
315		Para los perfiles profesionales especializados, ¿quién debe proveer las licencias de software de gestión y diagnóstico necesarias para su labor? ¿Se entiende que el precio unitario del perfil ya incluye licencias de software especializado, o ETB proporcionará el acceso a las consolas y herramientas de administración de los fabricantes?	Esta sujeto al requerimiento específico de cada cliente y la infraestructura con la que opere.
316		Para el ítem PTIP (Puesto en instalaciones del proveedor), ¿la conectividad segura (canales dedicados o VPNs) hacia la infraestructura de ETB/Ciente Final debe ser costeadada por el Aliado o ETB proveerá los medios de enlace?	El puesto en instalaciones del proveedor debe incluir conexión a internet con ancho de banda suficiente para el desempeño de las funciones.
317		Para los perfiles con disponibilidad 7x24, ¿el Aliado debe suministrar smartphone con plan de datos y voz? De ser así, ¿en qué ítem se debe ver reflejado este costo, ya que el Anexo 2 solo contempla computadores?	Deben ser proporcionados por el ALIADO y deben estar inmerso en el costo cada servicio especializado.
318		Para el perfil de Mesa de Ayuda (MST1/MST2), ¿quién es el responsable de suministrar la plataforma de telefonía (IP-PBX, IVR, grabación de llamadas y licenciamiento de Softphone)? ¿Debe el Aliado integrar su propio sistema de telefonía con la red de ETB, o ETB proporcionará las extensiones y licencias necesarias para la operación?	ETB exige que el OFERENTE proporcione todo el licenciamiento de software y herramientas utilizadas, extensión telefónica con teléfono IP o software para la atención de llamadas.

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
319		En caso de que el Aliado deba suministrar la plataforma de voz, ¿existe algún estándar técnico de integración obligatorio con los sistemas de ETB o del cliente final? ¿Cómo se facturará este costo de infraestructura de comunicación, dado que no existe un ítem específico de 'Minutos' o 'Plataforma de Voz' en el Anexo 2?	No hay un estándar SIP/Trunking restrictivo detallado en los pliegos, pero la solución debe ser Omnicanal y el costo es "A Todo Costo" dentro del ítem de Puesto de Trabajo.	
320		Para la modalidad de 'Puesto de Trabajo en Instalaciones del Proveedor' (PTIP), ¿el Aliado debe costear los enlaces de datos dedicados y las VPN para la conexión hacia los sistemas de ETB y del cliente final, o ETB proveerá el canal de comunicación? ¿Qué ancho de banda mínimo y qué niveles de disponibilidad se exigen para estos enlaces?	El Aliado costea los enlaces y garantiza el ancho de banda suficiente.	
321		Si la operación requiere acceso a consolas de administración en la nube o en premisas del cliente, ¿quién asume el costo de las licencias de acceso remoto seguro (ej. licencias de Cisco AnyConnect, GlobalProtect, etc.) para el personal asignado?	Esta sujeto al requerimiento específico de cada cliente y la infraestructura con la que opere.	
322		¿La Mesa de Ayuda debe gestionar solicitudes únicamente vía telefónica, o se requiere integración con otros canales (Chat, Correo, Portal de Autoservicio)? Si se requiere omnicanalidad, ¿la herramienta que soporte estos canales debe ser provista por el Aliado o se usará la suite de herramientas de ETB?	Esta sujeto al requerimiento específico de cada cliente y la infraestructura con la que opere.	
323		Si el costo de telefonía, diademas (headsets), licencias de VPN y enlaces de datos no está detallado como un ítem independiente en el Anexo 2, ¿se debe entender que todos estos costos deben estar prorrateados y diluidos exclusivamente dentro del valor unitario del perfil de Mesa de Ayuda (MST) y en el ítem de Puesto de Trabajo (PTIP)?	El entendimiento es correcto.	
324		Para la ejecución del Grupo VII, ¿cuál es el ratio de supervisión (Staff Ratio) exigido por ETB? Por ejemplo: ¿Se requiere un Coordinador por cada 15 ingenieros residentes? De ser así, ¿bajo qué ítem del anexo financiero se factura este perfil de supervisión, o debe el Aliado prorratear el costo de la gerencia del proyecto dentro de los precios unitarios de los perfiles operativos?	No hay ratio fijo; se define por orden de servicio. La supervisión se factura como ítem independiente.	
325		Dado que no existe un ítem de 'Gerente de Cuenta' dedicado, ¿ETB aceptará que las funciones de coordinación sean realizadas por los perfiles EGE3 (Gestión Estratégica) de forma compartida entre varios proyectos, o se exige dedicación exclusiva sin una línea de facturación clara?	Si se refiere a la gestión estratégica operativa del contrato, se puede cubrir con los roles EGE o EGP (Gerente de Proyecto), los cuales son facturables.	
326		Para el servicio de Mesa de Ayuda, ¿los roles de Analista de Calidad y Controlador de Tráfico (GTR) deben ser suministrados por el Aliado como un valor agregado sin costo, o ETB permitirá la creación de estos ítems mediante el procedimiento de 'Nuevos Ítems' (numeral 3.8) una vez se dimensionen las órdenes de servicio?	Existen los perfiles ECA1, ECA2 y ECA3 (Líder de Calidad de Defensoría del Usuario), encargados de seguimiento a procesos, PQRSF y auditorías. Estos son ítems facturables. Controlador de Tráfico (GTR), no existe un perfil explícito con este nombre.	
327		La generación de tableros de control (Dashboards en PowerBI/Tableau) y reportes de gestión detallados es una responsabilidad de los perfiles operativos, o ETB requiere un perfil de Analista de Datos/Reporting dedicado? Si es dedicado, ¿en qué ítem se factura?	La generación de reportes y tableros está incluida en las funciones de los perfiles de coordinación y administración de herramientas ya definidos; no se requiere un perfil dedicado.	



Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
328		e sugiere formalmente a ETB incluir en el Anexo Financiero N° 1 los ítems de facturación para los roles de Gerente de Proyecto, Coordinador de Servicio, y Analista de Calidad/Reporting. ¿Bajo qué código y unidad de medida deben cotizarse estos perfiles de gobierno que aseguran la correcta ejecución de cada OS	Estos perfiles ya están definidos técnicamente y deben ser cotizados como Servicios Profesionales. Los terminos de referencia describen explícitamente estos roles con sus requisitos y funciones, por lo que son ítems facturables bajo demanda: • Gerente de Proyecto: Perfiles EGP1, EGP2, EGP3,.. • Coordinador de Mesa: Perfiles ECM1, ECM2, ECM3,.. • Coordinador Técnico: Perfiles MTC1, MTC2, MTC3. • Líder de Calidad: Perfiles ECA1, ECA2, ECA3. Estos perfiles deben tener su tarifa unitaria en el Anexo 1 y se ejecutan según la necesidad de la Orden de Servicio.	
329		En caso de que una Orden de Servicio exija exclusividad del recurso de supervisión, y dado que el ratio de staff (mando/operativos) podría ser menor al estándar de industria por el tamaño de la orden, ¿ETB reconocerá la facturación independiente de estos perfiles de gestión según los nuevos ítems solicitados?	Sí, ETB reconoce la facturación independiente si la Orden de Servicio lo requiere.	
330		Dado que el alcance de cada solución tecnológica depende de la necesidad puntual de cada Orden de Servicio (OS), ¿se establecerá que la mejora continua que requiera inversión tecnológica será cotizada y facturada de forma independiente bajo el numeral 3.8 (Nuevos Ítems) o mediante una bolsa de inversión específica?	La incorporación de tecnología para mejora continua es una obligación contractual del Aliado; si implica ítems nuevos no previstos, se usa el procedimiento 3.8.	
331		Dado que el alcance de cada solución tecnológica depende de la necesidad puntual de cada Orden de Servicio (OS), ¿se establecerá que la mejora continua que requiera inversión tecnológica será cotizada y facturada de forma independiente bajo el numeral 3.8 (Nuevos Ítems) o mediante una bolsa de inversión específica?	La incorporación de tecnología para mejora continua es una obligación contractual del Aliado; si implica ítems nuevos no previstos, se usa el procedimiento 3.8.	
332		En caso de que una mejora técnica liderada por el Aliado reduzca el número de recursos humanos requeridos en una OS, ¿cómo se garantizará el equilibrio económico del contrato para que el Aliado no se vea penalizado con una menor facturación tras haber invertido en la optimización del servicio?	El modelo actual paga por recurso/servicio solicitado. Si la eficiencia reduce recursos, la facturación baja, salvo que se negocien nuevos ítems de valor agregado. Si el Aliado implementa una automatización que reduce la necesidad de personal (ej. menos agentes N1), la facturación por horas hombre disminuiría. El beneficio para el Aliado radica en la competitividad de sus precios (descuentos) para ganar las Órdenes de Servicio.	
333		¿Se confirma que, en caso de requerirse herramientas de terceros (p.e. licencias de UiPath, BluePrism, plataformas de Chatbots), el costo de dichas licencias será asumido directamente por el cliente final o reembolsado al Aliado fuera de la tarifa del perfil profesional?	Deben ser asumidos por el Aliado, a menos que sean un requerimiento nuevo del cliente. Si el Aliado propone RPA/Bots para optimizar su prestación del servicio y cumplir los ANS, el costo es del Aliado	
334	Alcance: Pagina 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.	
335	Alcance: Pagina 3 Parrafo 3	Cual es el modelo de Administración de los MDF	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.	
336	Alcance: pagina 3 parrafo 3	Sobre los MDF: Cual es el Retorno esperado para el aliado	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.	

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
337	Alcance: pagina 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.	
338	Alcance: Pagina 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.	
339	Alcance: pagina 3 parrafo 5	Solicitamos el listado de las Filiales, subordinadas y empresas donde ETB tenga participación	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 Bussines Process Services S.A.	
340	Alcance: pagina 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	Se exige un proceso riguroso de alta capacitación y mentoría para que ETB apropie el "core" de las soluciones. Esto significa que ETB debe entender cómo opera la solución, cómo se gestiona y cómo se mantiene.	
341	Capitulo 1 - Condiciones Juridicas - Página 4 -	El Acuerdo Marco no genera obligación de compra ni mínimos garantizados, lo cual traslada todo el riesgo de inversión (capacitación, MDF, preventa, PMO, certificaciones) al aliado...Solicitamos Claridad sobre criterios de asignación de órdenes de servicio (rotación, competencia interna, evaluación técnica/económica).	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.	



Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
342	1.3.3. multas 1.3.4. Clausula Penal	Régimen de multas y cláusula penal : Multas hasta el 20% de la orden de servicio + cláusula penal fija de \$200 MM + cláusula penal del 20% por incumplimiento definitivo. Solicitamos la no acumulabilidad de multas y cláusula penal por el mismo hecho.	<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 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>	
343	1.3.3. multas 1.3.4. clausula penal	Régimen de multas y cláusula penal : Multas hasta el 20% de la orden de servicio + cláusula penal fija de \$200 MM + cláusula penal del 20% por incumplimiento definitivo. Solicitamos Ajustar la cláusula penal fija a un porcentaje del volumen real contratado, no a un valor absoluto.	ETB informa que la solicitud no es procedente, toda vez que el valor asignado a la cláusula penal (\$200.000.000) tiene como propósito cubrir el riesgo de incumplimiento de las las obligaciones del Acuerdo Marco, diferentes a las obligaciones estipuladas en las órdenes de servicio, considerando que el Aliado asume la obligación de dar respuesta a las solicitudes de cotización que solicite ETB.	
344	N/A	¿En caso de presentarse mediante Unión Temporal, es necesario que todos los integrantes se encuentren homologados en la plataforma Ariba?	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.	
345	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?	Cada grupo es individual y tiene sus condiciones particulares.	



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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 PÚBLICA N°7200002524


OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS


FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
346	Numeral 3.6.2.	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.
347	Numeral 3.6.2.	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 exige que el contrato presentado tenga un objeto que "guarde relación directa con la prestación del servicio de outsourcing o mesa de ayuda"
348	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 exige que el contrato presentado tenga un objeto que "guarde relación directa con la prestación del servicio de outsourcing o mesa de ayuda"
349	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 independientemente, 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.
350	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.
351	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.
352	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.	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.
353	3.6 "Grupo VII – Servicios Especializados" – Alcance	Se solicita a la Entidad aclarar la delimitación práctica entre: • Outsourcing de mesa de ayuda (N1–N2) y • Outsourcing de servicios especializados, indicando ejemplos de casos típicos, criterios de escalamiento y responsabilidad del aliado frente a fabricantes/proveedores.	Lo solicitado se encuentra detallado dentro del alcance técnico
354	3.6 "Servicios complementarios" – Alcance de herr	Se solicita a la Entidad confirmar si los "servicios complementarios" (observabilidad / automatización omnicanal / automatización de evidencias-remediación) se entenderán como: 1. herramientas provistas por el aliado, o 2. herramientas existentes de ETB/cliente final donde el aliado solo opera, y en cuál escenario aplicará el Anexo Financiero N°2.	ETB informa que el aliado debe contar con las herramientas requeridas para la prestación del servicio
355	Requisitos mínimos habilitantes del oferente" – Ce	Se solicita a la Entidad corregir la referencia "ISO 9000" por la certificación específica aplicable (ej. ISO 9001), y aclarar el estándar exacto de "ISO 20000" requerido (ej. ISO/IEC 20000-1), incluyendo condición de vigencia y entidad acreditadora aceptada.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.



Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524			
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS			
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
356	eral 3.6.2 "Experiencia mínima habilitante del oferente"	Se solicita a la Entidad aclarar si la experiencia mínima de \$6.000.000.000 antes de IVA se permite acreditar con contratos cuyo alcance sea servicios especializados TI además de outsourcing/mesa de ayuda, considerando que el Grupo VII incluye ambas líneas.	Se exige que el contrato presentado tenga un objeto que "guarde relación directa con la prestación del servicio de outsourcing o mesa de ayuda"
357	Numeral 3.6.3 "Requisitos de las certificaciones"	Se solicita a la Entidad confirmar si se aceptarán como soportes equivalentes, además de "certificación de contrato", documentos como actas de liquidación, actas de recibo final, certificaciones de supervisor/interventor, cuando el cliente no emite certificación formal en el formato esperado.	Documentos de certificación de experiencia ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
358	Numeral 3.6.6 "Detalle técnico" y gestión de ANS	Se solicita a la Entidad indicar si existe un modelo base de ANS/SLA (por severidad, tiempos de respuesta/resolución, disponibilidad), o si estos se definirán 100% por cada Orden de Servicio, considerando que el documento menciona cumplimiento de SLA/ANS pero no deja parametrizados mínimos estándar.	Los ANS específicos se definen por Orden de Servicio y se determinan de acuerdo con el requerimiento específico de cada cliente.
359	Numeral 3.6.7 "Lugar de prestación de servicios"	Se solicita a la Entidad indicar el listado completo de ciudades requeridas para operación nacional y confirmar si el costo de presencia/desplazamiento nacional debe quedar incluido dentro del unitario por "zona tipo" (1/2/3). Se solicita a la Entidad aclarar la definición de Zona Tipo 1, 2 y 3 (qué ciudades pertenecen a cada tipo) y confirmar si los esquemas 6x8 / 6x12 / 7x24 se contratarán como mensualizados por perfil o como componente combinable por orden.	Lo solicitado se encuentra detallado dentro del alcance técnico
360	Continuidad operacional ante "anormalidad"	Se solicita a la Entidad aclarar qué se entiende por "situaciones de anormalidad" y el alcance exacto de la obligación de continuidad "desde instalaciones del oferente o de manera remota sin costo adicional", ya que esto impacta dimensionamiento de turnos, escalamiento y contingencia.	ETB como proveedor de servicios de clientes finales debe garantizar la continuidad de los servicios, por tanto esta condición también es exigible a sus aliados tecnológicos
361	Requerimiento de herramienta ITSM en nube	Se solicita a la Entidad aclarar si la obligación de "entregar herramienta ITSM en la nube con licenciamiento + instalación + parametrización + soporte" aplica como requerimiento obligatorio del Grupo VII o únicamente cuando se solicite como servicio complementario en una Orden. Adicionalmente, se solicita indicar mínimos de: número de usuarios, activos/dispositivos, multi-cliente (multitenant), integraciones requeridas y niveles de disponibilidad.	Debe ser modalidad SaaS (Nube) provista y gestionada por el Proponente.
362	ECM3 Coordinador de Mesa de Ayuda (certificación)	Se solicita a la Entidad corregir y/o aclarar el requerimiento de certificación "ITIL V3 Master o Practitioner / ITIL V4 Master", indicando las certificaciones equivalentes aceptadas (ej. ITIL v4 MP/SL u otras), y confirmar el tipo de certificación exigida para la "herramienta de gestión" a utilizar.	Se tendrá en cuenta la observación
363	Alcance (listado de grupos)	¿Cuál es el alcance técnico específico del Grupo VII "Servicios Especializados"?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
364	Alcance (generación de demanda conjunta)	¿Existe un porcentaje o monto mínimo obligatorio de inversión en MDF?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
365	Alcance (Transferencia de conocimiento)	¿Qué nivel mínimo de transferencia de conocimiento se exige?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
366	Orden de Servicio / Forma de Ejecutar el Contrato	¿Cómo se asignarán las órdenes de servicio entre los aliados habilitados?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
367	Forma de Ejecutar el Contrato / Precio del Contrato	¿Existe alguna estimación de demanda o volumen esperado?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
368	1.2.4 Adjudicación	¿Cuáles son los requisitos técnicos habilitantes para el Grupo VII?	Los requisitos mínimos habilitantes se encuentran detallados en los términos de referencia
369	1.3.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES	el valor de los \$200M es si la empresa aplica a los 14 grupos? En caso que aplique solo a uno, cuál debe ser el valor de la póliza?	Teniendo en cuenta la regla establecida en el acápite de adjudicación en donde se señala que se suscribirá un solo contrato con el Aliado que resulte adjudicatario de varios grupos, la garantía de cumplimiento de los \$200.000 amparará todos los grupos de los que sea adjudicatario . Es decir, se suscribirá un solo contrato con varios grupos y solo será exigida una sola garantía de cumplimiento de \$200. millones
370	IFICACIÓN DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CON	Esto aplica a los 14 grupos? y si solo se aplica a uno, se prorratea dicho valor?	Este requisito habilitantes es individual por grupo no se suman grupos.
371	31.12	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 regirán la relación entre las partes.	ETB publicará el Proyecto de Minuta del Acuerdo Marco junto con los Términos de Referencia Definitivos.

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
372		solicitamos la eliminación de este parrafo, ya que restringe el desarrollo comercial del proveedor. Los servicios ofrecidos, aunque similares en objeto y alcance, se adaptan de manera personalizada según el tiempo, costo y necesidades específicas de cada cliente. Por ello, no es factible garantizar condiciones idénticas para todos los casos, ya que esto provocaría un desequilibrio económico para el proveedor y comprometería la adecuada prestación del servicio conforme a las particularidades de cada cliente.	No se acepta la solicitud.	
373		"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."	No se acepta la solicitud. ETB aclara 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 se 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: "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.	
374		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		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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 PÚBLICA N°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
375		<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>No se acepta la solicitud. ETB aclara 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 se 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: "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.</p>	
376		<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>	
377		<p>"Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato, el CONTRATISTA deberá realizar inversiones financieras y operativas para garantizar la ejecución adecuada del objeto contratado. En consecuencia, una terminación anticipada sin justa causa por parte del CONTRATANTE genera un desequilibrio económico de las prestaciones en perjuicio del CONTRATISTA, toda vez que este asumiría costos hundidos no recuperables, compromisos financieros y gastos operativos que no serían compensados por la contraprestación pactada.</p> <p>En ese sentido, se plantean las siguientes alternativas orientadas a mantener el equilibrio contractual:</p> <p>A. Eliminar la facultad de terminación unilateral sin justa causa, permitiéndola únicamente en casos de incumplimientos graves o totales.</p> <p>B. Establecer el pago de las mensualidades restantes hasta la fecha de finalización del contrato, reconociendo las inversiones realizadas y los compromisos adquiridos.</p> <p>C. Fijar una indemnización a favor del CONTRATISTA en caso de terminación unilateral sin justa causa por parte del CONTRATANTE, con el fin de resarcir los perjuicios derivados de la ruptura anticipada del contrato."</p>	<p>No se acepta la observación. Se debe dar cumplimiento al numeral 1.3.18 de los Términos de Referencia, debido a políticas de contratación de la Empresa.</p>	
378		<p>Solicitamos a la Entidad aclarar la forma y el plazo de pago, toda vez que se identifica una inconsistencia entre los documentos del proceso. Mientras en el numeral 2.5 se indica que el pago se efectuará a los noventa (90) días posteriores a la radicación de la factura, en el apartado relativo al plazo del ajuste se señala un término de cuarenta y cinco (45) días.</p>	<p>El numeral 2.5 FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS explica que por norma general el pago se realizara a 90 días sin embargo los proveedores que cumplan con lo dispuesto en la ley 2024 de 2020 el pago se realizara a 45 días. Adicional a lo definido en los terminos de referencia una vez se realice la etapa de negociación para una orden de servicio se pueden modificar los periodos de pago.</p>	




Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES


PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
379	31.12	¿Cuál es la dotación mensual promedio esperada por perfil (RRD1, MST2, MSS3, EGP2, etc.) y por nivel (1, 2, 3)?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
380		¿Qué combinación de horarios (5x8, 6x12, 7x24) y zonas (Tipo 1, 2, 3) se espera para cada rol?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
381		¿Se permite la rotación entre niveles (ej. un N2 cubriendo N1)? ¿Existen picos estacionales o campañas masivas que requieran escalabilidad temporal?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
382		¿Qué porcentaje de agentes operará desde instalaciones del proveedor vs. en sitio del cliente?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
383		¿Cuál es la distribución esperada de equipos (básico / medio / robusto) por rol y ubicación? ¿Se requieren monitores adicionales (19" o 23")?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
384		¿El cliente suministrará licencias de Office, Visio, Project, antivirus y control remoto, o deben incluirse en la tarifa unitaria?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
385		¿Cuántos usuarios concurrentes tendrá la herramienta ITSM? ¿Debe estar certificada (PinkVERIFY) o basta con una solución no certificada?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
386		¿Cuál es el inventario estimado actual de activos tecnológicos (equipos, servidores, impresoras, etc.) que alimentarán la CMDB?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
387		¿Cuántos dispositivos (servidores, switches, bases de datos, aplicaciones) deben ser monitoreados 7x24?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
388		¿Cuál es el inventario cuantificado actual de equipos sujetos a mantenimiento preventivo (por tipo: PC, servidor, UPS, switch, etc.)?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
389		¿Con qué periodicidad (mensual, trimestral, anual) se realizarán los mantenimientos preventivos por tipo de activo?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
390		¿Existe un inventario inicial de equipos con fallas (backlog) que deban atenderse al inicio del contrato?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
391		¿El cliente asumirá el suministro de repuestos o deben incluirse en la bolsa del proveedor? ¿Cuál es el consumo promedio mensual esperado por categoría?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
392		¿Se requiere presencia física simultánea en múltiples sedes? ¿Los viáticos y traslados deben incluirse en la tarifa o los asume ETB?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
393		¿Se requiere un periodo de empalme de entrada/salida? ¿De cuántos días? ¿Presencial o remoto?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
394		¿Cuáles son los ANS críticos (ej. % resolución en primera llamada, MTTR, disponibilidad)? ¿Ya están definidos los umbrales de penalización?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.

Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524			
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS			
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES			
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
395		¿Con qué frecuencia se realizan comités de revisión? ¿Qué KPIs o reportes obligatorios (además de los ANS) se requieren?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
396		¿Se prevén proyectos de migración, despliegue o implementación al inicio del contrato? ¿Cuál es su alcance y cronograma estimado?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
397		¿Existen tecnologías específicas obligatorias (fabricantes, versiones, protocolos como IPv6, SD-WAN, VMware, Oracle, SharePoint, etc.)?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
398	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.
399	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 SMMLV/IPC	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.
400	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.	La definición de los mínimos requeridos está descrito en el aparte requisitos mínimos habilitantes 3,6,3
401	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.	La definición de los mínimos requeridos está descrito en el aparte requisitos mínimos habilitantes 3,6,3
402	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.
403	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.	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.
404	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.

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
405	Términos de Referencia	Penalidades: Se solicita limitar la 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.	
406	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.	
407	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	
408	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.	La solicitud no es procedente. 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 "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." 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.	
409	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.	
410	Generales	Se definiran Acuerdos de Niveles de servicio como documento marco para cualquier negocio?	ETB informa que los Acuerdos de Niveles de Servicios se definirán en cada orden de servicio, ya que los ANS dependen de la naturaleza y características del servicio contratado.	
411	Generales	ETB espera un catálogo cerrado de servicios o permitirá incorporar nuevos ítems durante la vigencia del Acuerdo Marco	ETB dentro de sus términos de referencia cuenta con el procedimiento de inclusión de nuevos ítems	
412	Generales	Las soluciones deben operar exclusivamente en infraestructura ETB, o se permiten modelos híbridos/multicloud	El modelo operativo y arquitectura depende del proveedor	



Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR		RESPUESTA ETB
413	Generales	¿Cómo se gestionarán ajustes por inflación o TRM en licenciamientos internacionales		Estos procesos no tienen cláusula de revisión de precios, tener en cuenta que los precios ofertados serán precios TECHO y que se debe cotizar en pesos colombianos, 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 períodos de pago, entre otros temas.
414	Generales	Una vez adjudicado el oferente en el catálogo cual es el procedimiento para la presentación de ofertas?		<p>ETB aclara que, una vez el oferente sea seleccionado como Aliado Estratégico dentro del Acuerdo Marco, el procedimiento para la asignación de servicios mediante Órdenes de Servicio se registrará por las siguientes reglas definidas en los pliegos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Oferta: ETB solicitará oferta a los Aliados Estratégicos habilitados. La presentación de dicha oferta es obligatoria y debe realizarse dentro de los 3 días siguientes a la solicitud (o por el medio tecnológico indicado), aplicando los descuentos pactados. 2. Evaluación y Negociación: ETB verificará el cumplimiento de requisitos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo. De ser necesario, podrá adelantar una negociación en los dos (2) días hábiles posteriores. 3. Asignación: La orden de servicio será asignada al Aliado que ofrezca las mejores condiciones económicas. 4. Desempate: En caso de empate, se aplicarán las reglas sucesivas de ley y, si persiste, el mecanismo de balotas descrito en el pliego,... 5. Excepción: ETB se reserva el derecho de solicitar cotización a un solo Aliado únicamente en casos de continuidad del servicio o integración de soluciones específicas, previa justificación interna.
415	Generales	Una vez adjudicado el oferente en el catálogo cual es el procedimiento para la presentación de ofertas?		<p>ETB aclara que, una vez el oferente sea seleccionado como Aliado Estratégico dentro del Acuerdo Marco, el procedimiento para la asignación de servicios mediante Órdenes de Servicio se registrará por las siguientes reglas definidas en los pliegos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Oferta: ETB solicitará oferta a los Aliados Estratégicos habilitados. La presentación de dicha oferta es obligatoria y debe realizarse dentro de los 3 días siguientes a la solicitud (o por el medio tecnológico indicado), aplicando los descuentos pactados. 2. Evaluación y Negociación: ETB verificará el cumplimiento de requisitos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo. De ser necesario, podrá adelantar una negociación en los dos (2) días hábiles posteriores. 3. Asignación: La orden de servicio será asignada al Aliado que ofrezca las mejores condiciones económicas. 4. Desempate: En caso de empate, se aplicarán las reglas sucesivas de ley y, si persiste, el mecanismo de balotas descrito en el pliego,... 5. Excepción: ETB se reserva el derecho de solicitar cotización a un solo Aliado únicamente en casos de continuidad del servicio o integración de soluciones específicas, previa justificación interna.
416	Generales	agradecemos por favor a la entidad confirmar si se exige soporte local 7x24		Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
417	Generales	Por favor confirmar el procedimiento para que este proceso lo podamos ver en Ariba ya que estamos inscritos pero aun no aparece		El actual proceso se encuentra en etapa de borradores de términos de referencia cuya documentación se encuentra publicada en la página WEB de ETB. Una vez se inicie la etapa de Términos de Referencia definitivos, se adelantará la manifestación de interés, y con quince días hábiles antes de esta manifestación se vincularán por medio de la herramienta SAP Ariba al proceso formal. Importante tener en cuenta que para poder acceder a esta etapa el interesado debe estar registrado como proveedor en la herramienta SAP Ariba


Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
418	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.
419	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.
420	Requisitos Financieros	Agradecemos confirmar con detalle si se va a requerir el cumplimiento de indicadores como buena practica en los proceso 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 contempla solicitar ni evaluar indicadores financieros.
421	Experiencia	Agradecemos detallar los campos requeridos para la información que debe llevar las certificaciones de experiencia	ETB confirma que el detalle de los requisitos mínimos de las certificaciones de experiencia se encuentran detallados en el aparte de requisitos mínimos habilitantes
422	Certificaciones	Solicitamos a la entidad por favor solicitar una de las dos certificaciones como habilitante ISO 9000 o la ISO 27001 dado que las dos cumplen con los criterios de calidad y aceptación de certificaciones equivalentes en sistemas de gestión de calidad seguridad de la información.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
423	Certificaciones	Solicitamos amablemente a la entidad como criterio deseable y no habilitante, que el proponente podrá acreditar la certificación ISO/IEC 20000 o presentar documentación que soporte la adopción y cumplimiento de los lineamientos de la norma, sin que su ausencia sea causal de rechazo de la propuesta	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
424	3.6	Respetuosamente solicitamos permitir experiencia de contratos suscritos dentro de los ultimos 8 años.	1. Periodo de experiencia ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste.
425	3.6	En virtud de la pluralidad del proceso, de la apertura a la innovación y teniendo en cuenta que la Gestión de Servicios puede ser fácilmente comprobada por medio de las certificaciones de experiencia y los perfiles considerados para los proyectos, recomendamos respetuosamente, que la Certificación ISO20000, sea considerada opcional o sea subsanable a lo largo del contrato.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
426		Se solicita comedidamente extender la sesión de preguntas y consultas mientras se expiden los pliegos definitivos	Se esta dando cumplimiento al cronograma publicado en el proceso. Si requiere preguntas adicionales, se sugiere validar en primera instancia la publicación de las respuestas y de no encontrar la aclaración al aspecto que se tenga en duda, dentro del cronograma de los terminos definitivos se abrirá una etapa de preguntas y aclaraciones adicionales


Código		Formato	
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones	
Fecha de emisión			
22	8	2019	
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°7200002524

OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS

FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
427	3.6	Teniendo en cuenta que los procesos de Gestión de Servicios de gran magnitud, pueden contemplar varios años de ejecución, y en virtud de la pluralidad de oferentes y opciones de servicio, se sugiere respetuosamente flexibilizar la experiencia certificada a más de 2 años y/o de proyectos que se encuentren en ejecución	1. Periodo de experiencia ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste.
428		Observación sobre ISO 9000: Se solicita certificación ISO 9000. • Solicitud de Aclaración: Se entiende que se refieren a la norma ISO 9001:2015. Favor confirmar la versión requerida.	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
429		Observación sobre ISO 20000 : El documento exige entregar con la oferta la certificación ISO 20000 como requisito habilitante. • Se solicita a la entidad pueda permitir presentar un plan de implementación/certificación en curso. Exigirla al momento de la oferta puede limitar la pluralidad de oferentes y además puede presentarse un tiempo considerable entre la firma del acuerdo y la implementación del primer proyecto	Se realizará ajuste en los terminos de referencia definitivos.
430		Perfiles Profesionales y Certificaciones Individuales El pliego detalla múltiples perfiles (RRD, MST, MSS, etc.) con requisitos específicos de certificación. ¿Entendemos que estos perfiles se deben presentar solo al iniciar la ejecución de un proyecto en específico dado que también hay que ver la disponibilidad del ingeniero en su momento, nuestro entendimiento es correcto?	ETB confirma que es correcto el entendimiento
431		Certificaciones de Fabricantes Específicos: Para perfiles de redes (RRD2, RRD3), se piden certificaciones específicas como "JNCIA, JUNO, HCNA, ECS". El pliego detalla múltiples perfiles (NCIA, JUNO, HCNA, ECS etc.) con requisitos específicos de certificación. ¿Entendemos que estos perfiles se deben presentar solo al iniciar la ejecución de un proyecto en específico dado que también hay que ver la disponibilidad del ingeniero en su momento, y puede presentarse requerimientos de otros fabricantes que no aparecen como (ej. Cisco, Aruba, Fortinet) nuestro entendimiento es correcto?	ETB confirma que es correcto el entendimiento
432		Aspectos Técnicos y Operativos •Herramientas de Gestión (ITSM) y Monitoreo: Se solicita que el oferente entregue herramientas de software si se requiere. Solicitud: 1. ¿La herramienta debe ser licenciada a nombre de ETB o puede ser un modelo SaaS del proveedor? O ETB suministra la herramienta. 2. ¿Se debe cotizar la herramienta como un ítem separado o debe prorratearse en el valor de la hora hombre(que incluye)? Prorratearlo es difícil sin saber el volumen de usuarios o dispositivos a monitorear. Se sugiere crear un ítem de "Licenciamiento de Herramientas" independiente.	Debe ser modalidad SaaS (Nube) provista y gestionada por el Proponente.
433		Aclarar alcance específico: ¿función principal operación (monitor, tickets), mantenimiento correctivo, diseño/parametrización o todas? (Evitar ambigüedad que imponga trabajo fuera del precio cotizado).	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
434		Precisar horario y modalidad (presencial fijo, turnos, guardias 7x24, desplazamiento entre sedes). Indicar si la jornada será full-time en una sede o rotativa	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
435		Confirmar radio de desplazamiento máximo para servicios flotantes y política de viáticos/reembolsos. Definir si desplazamiento y tiempos se incluyen en precio unitario.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
436		Especificar plataformas requeridas (IBM, Dell, NetApp, DataDomain, Networker, TSM, etc.) y si las labores incluyen actualizaciones de firmware / migraciones.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
437		Solicitamos aclarar si la herramienta de gestión de tickets será suministrada por la entidad o deberá ser provista por el oferente. En caso de ser del oferente, es necesario definir requerimientos mínimos, integración, reportes y licenciamiento.	ETB exige que el OFERENTE proporcione todo el licenciamiento de software y herramientas utilizadas, extensión telefónica con teléfono IP o software para la atención de llamadas.

Código		Formato		
10-10.2-F-074-v.1		Formato para la Formulación de Preguntas por parte de los proveedores en etapa de aclaraciones		
Fecha de emisión				
22	8	2019		
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°7200002524				
OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GVII - SERV. ESPECIALIZADOS				
FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES				
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB	
438		Solicitamos aclarar qué porcentaje del soporte será remoto y en qué escenarios se exige atención presencial, así como la forma en que se medirá el tiempo de desplazamiento frente al cumplimiento del SLA.	ETB informa que los Acuerdos de Niveles de Servicios se definirán en cada orden de servicio, ya que los ANS dependen de la naturaleza y características del servicio contratado.	
439		Solicitamos relacionar de manera detallada las plataformas tecnológicas a administrar (Windows, Linux, virtualización, bases de datos, nube, etc.), versiones y herramientas, ya que sin esta información no es viable estructurar adecuadamente el recurso técnico.	ETB exige que el OFERENTE proporcione todo el licenciamiento de software y herramientas utilizadas, extensión telefónica con teléfono IP o software para la atención de llamadas.	
440		Se solicita aclarar si la entidad suministra herramienta de monitoreo o debe proveerla el oferente, así como los indicadores técnicos exigidos y umbrales operativos.	ETB exige que el OFERENTE proporcione todo el licenciamiento de software y herramientas utilizadas, extensión telefónica con teléfono IP o software para la atención de llamadas.	
441		Para los perfiles flotantes (MTF), ¿los costos de desplazamiento (transportes, peajes, gasolina) entre las sedes del cliente son reembolsables contra legalización de gastos, o deben cargarse al valor de la tarifa horaria del perfil? Si es lo segundo, el costo se elevaría considerablemente.	Estos procesos NO tienen gastos reembolsables.	
442		¿El proveedor debe suministrar las licencias de Antivirus y Office 365 para los equipos, o se integrarán al dominio y licenciamiento corporativo del cliente final? Si el proveedor debe poner las licencias, esto debe cotizarse como un ítem adicional o un fee mensual por equipo, ya que Office 365 y antivirus corporativos son costos recurrentes altos. Si el proveedor debe incluir estas licencias, este valor se ve reflejado en valor horas hombre o se maneja de una manera independiente.	ETB espera que el proveedor tenga en cuenta todos los costos asociados a la prestación correcta del servicio	