

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°7200002521 - Grupo IV Gestión de Procesos de Negocio (BPO) OBJETO DEL PROCESO: CONTRATO MARCO - GRUPO IV - GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPO) FORMATO PARA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES					
PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR			RESPUESTA ETB
1	2.5.1.2	¿Cómo define ETB técnicamente una "Conversación efectivamente realizada" para efectos de facturación? ¿Incluye llamadas abandonadas, transferencias internas o interacciones fallidas por parte del sistema?			Conversación efectivamente realizada se define técnicamente como aquella sesión en la que se establece una conexión bidireccional exitosa entre el usuario final y el recurso asignado (Agente humano o Bot), superando un umbral de tiempo mínimo configurable o finalizando con una tipificación de gestión válida.
2	2.1 Esquema de Cotización	Considerando que el costo de BPO es intensivo en mano de obra y está sujeto al aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV) anual, ¿se contempla un mecanismo de ajuste de precios automático indexado al SMLV o IPC para los años subsiguientes del contrato?			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.
3	2.5.1.8 Servicios por Interacción	¿Cuál es la diferencia técnica y de facturación entre una "Conversación" (numeral 2.5.1.2) y una "Interacción" (numeral 2.5.1.8)? ¿La interacción aplica exclusivamente a canales digitales (chat, mail) o también a voz?			La "Conversación" es el servicio completo entregado al cliente (el ticket resuelto), mientras que la "Interacción" es el componente técnico de transmisión, aplicable mayoritariamente a la tasación de canales de texto/digitales asincrónicos.
4	3.6.3 Servicio Agentes General / Técnico / Profesional	Para el cálculo de tarifas, ¿ETB requiere que estos perfiles se coticen bajo un modelo de dedicación exclusiva (puesto de trabajo dedicado) o se permite un modelo de bolsa de horas/recursos compartidos para optimizar costos?			Se deben considerar las dos opciones, ya que esto dependerá del requerimiento específico de cada operación por parte del cliente
5	3.6.3 Esquemas de Atención	Para la Modalidad Móvil (jornadas, cambios de punto), ¿los costos logísticos de desplazamiento, viáticos y adecuación temporal del sitio deben estar incluidos en la tarifa por hora/agente, o se facturarán como gastos reembolsables adicionales?			El costo del servicio debe incluir todos los recursos necesarios para la puesta en operación
6	3.6.3 Servicio de Buzón	¿El costo de la llamada de salida (minutaje de telecomunicaciones) para devolver la llamada al usuario debe ser asumido por el proveedor de BPO dentro de su tarifa, o es suministrado por la infraestructura de telecomunicaciones de ETB?			Todo los servicios de conectividad serán provistos por ETB
7	3.6.3 Puestos de Trabajo	En el contexto de BPO, ¿se requiere mantener una sede de contingencia física equipada y "caliente" (lista para operar) permanentemente, o se acepta el modelo de teletrabajo (Work at Home) como esquema principal de continuidad de negocio (BCP)?			Se deben considerar las dos opciones, ya que esto dependerá del requerimiento específico de cada operación por parte del cliente
8	3.6.3 Chatbot / WhatsApp	¿Los costos asociados al consumo de la API de WhatsApp Business (costo por conversación de Meta) y los costos de consumo de tokens de IA Generativa deben incluirse en la tarifa integral del servicio o se facturarán como costos variables passthrough (transparente)?			Todos los costos deben ser incluidos en la tarifa ofertada

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
9	3.6.1.1 Requisitos Habilitantes	¿Es obligatorio que la certificación ISO 20000 (Gestión de Servicios TI) esté a nombre del proponente principal, o se puede acreditar a través de un aliado tecnológico o consorciado encargado de la plataforma?	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
10	1.1.4 Cronograma	Por favor confirmar si las fechas del cronograma son correctas (Enero 2026) o si existe un error tipográfico respecto al año de ejecución del proceso.	Las fechas son correctas
11	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 ajustara en los términos de referencia definitivos
12	ALCANCE	Se solicita amablemente a la entidad aclarar si la experiencia técnica exigida para los proyectos debe estar debidamente inscrita y clasificada en el Registro Único de Proponentes (RUP), o si se permitirá la acreditación mediante certificaciones de experiencia general.	ETB informa que el RUP es un registro de creación legal en el cual se deben inscribir todas las personas naturales o jurídicas nacionales y las extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiren a celebrar contratos con entidades estatales. ETB es una entidad estatal, pero su régimen de contratación es de derecho privado en virtud de lo establecido en el artículo 55 de la Ley 1341 de 2009. En consecuencia, se concluye que no es obligatorio que la experiencia técnica deba estar previamente inscrita y clasificada en el RUP, sino que sería suficiente la certificación de experiencia general, siempre y cuando esta última certificación llene los requisitos exigidos en los términos de referencia para cada Grupo para la cual se presente el oferente.
13	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.	El contrato marco no limita las certificaciones habilitantes a ser emitidas exclusivamente por la casa matriz o fábrica. Por tanto, es admisible que las certificaciones sean emitidas por canales autorizados o distribuidores locales del proponente, siempre que se cumplan con los requisitos de validez, vigencia y autenticidad establecidos.
14	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita amablemente a la entidad no limitar la experiencia a certificaciones expedidas únicamente por empresas de telecomunicaciones Colombianas, ya que esto restringe la participación. En su lugar, se propone permitir la acreditación de experiencia con empresas de sectores generales, siempre que el objeto de los contratos sea similar.	ETB aclara que no se acepta la solicitud de abrir la experiencia a "sectores generales" de manera indiscriminada, dado que la especificidad del negocio de telecomunicaciones es un factor crítico de éxito. Sin embargo, en pro de la pluralidad, ETB informa que se aceptará experiencia proveniente de empresas del sector de Telecomunicaciones y/o Tecnología (ISP, Carriers, TV por suscripción) tanto del orden Nacional como Internacional, siempre y cuando las certificaciones internacionales estén debidamente apostilladas y traducidas. La experiencia debe demostrar el manejo de volúmenes transaccionales y complejidad técnica similares, pero no se validará experiencia de sectores ajenos a la tecnología/telecomunicaciones que no enfrenen los mismos desafíos de infraestructura crítica.
15	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 ajustara en los términos de referencia definitivos
16	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 ajustara en los términos de referencia definitivos
17	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 ajustara en los términos de referencia definitivos
18	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.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
19	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.	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.
20	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.	ETB informa que no se accede a la solicitud. Todas las certificaciones listadas en el pliego de condiciones se mantienen como requisitos habilitantes obligatorios. ETB aclara que, técnicamente, no son excluyentes ni redundantes; son complementarias.
21	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	Se solicita amablemente a la entidad confirmar si los procesos de atención de contact center del oferente que deben registrarse bajo la metodología ITIL, ¿El requisito obliga al proponente a estar registrado o puede ser alguno de sus aliados o distribuidores los que aporte este requisito?	ETB aclara que el requisito exige que el Modelo de Operación y Gestión del servicio propuesto esté basado en prácticas ITIL (Gestión de Incidentes, Problemas, Cambios, Niveles de Servicio)
22	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.
23	ALCANCE	¿Qué sectores del mercado (Gobierno, Empresa, Hogares) son prioritarios para la oferta de servicios BPO bajo este Acuerdo Marco?	El servicio se prestará para todos los sectores mencionados
24	ALCANCE	¿Cómo se define la estructura de "mentoría" y "alta capacitación" que el proponente debe proveer al equipo técnico y PMO de ETB?	La exigencia de mentoría va má allá de la capacitación tradicional (cursos teóricos). Se busca una Transferencia de Conocimiento (ToK - Transfer of Knowledge) práctica que habilite a ETB para el control y gobierno de la solución. No se aceptan únicamente accesos a portales de e-learning
25	ALCANCE	¿Existen sinergias obligatorias entre el Grupo IV (BPO) y el Grupo XIII (EdTech) para el soporte de plataformas educativas?	En caso de requerirlas se solicitarán en cada orden de servicio
26	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO	¿Qué herramientas de software (CRM, Ticketing, ERP) de ETB deben integrarse con los sistemas del proponente de BPO?	Las herramientas a las que se tendrán que integrar es a las que tengan las entidades directamente
27	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO	¿Se requiere que la solución de BPO incluya canales digitales como Inteligencia Artificial Generativa, Chatbots o Redes Sociales?	Es correcto
28	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO	¿Cuáles son los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) técnicos mínimos para la modalidad de pago por minuto?	Los niveles de servicio se establecerán en las órdenes de servicio específicas y deberán ser cumplidos conforme a los términos pactados, pero no existen datos concretos sobre métricas o parámetros mínimos en el contenido del capítulo técnico proporcionado.
29	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO	¿Qué requisitos de infraestructura de red y conectividad debe garantizar el proponente para el acceso a los sistemas de información de ETB?	El acceso se debe garantizar para los sistemas de información de los clientes finales, se debe considerar la infraestructura y conectividad necesarias para la prestación de los servicios
30	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO	¿Cuál es la volumetría proyectada (llamadas, tickets o minutos), mensual y anual de operación del Acuerdo Marco?	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
31	Esquemas de Atención	¿Se requiere que el personal trabaje en instalaciones de ETB o el personal de atención debe ubicarse en las instalaciones del proponente?	El personal se deberá ubicar en las instalaciones del proponente y en algunos casos cuando el cliente lo solicite deberá estar en la sede de la entidad

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
32	Esquemas de Atención	¿Qué perfiles de personal técnico especializado (Agentes, Supervisores, Data Scientists) se consideran críticos para esta línea? ¿El proponente puede escoger el perfil y los certificados del personal?	El detalle y especificidad de los perfiles será incluido en cada una de las ordenes de servicios generadas
33	ALCANCE	¿Cuál es el procedimiento para la solicitud de nuevos ítems o servicios de BPO no contemplados inicialmente en el anexo financiero?	El proceso de inclusion de nuevos ítems se encuentra en los temrinos de referencia "procedimiento para incorporar nuevos ítems" numeral 3.5.6
34	3.5.5. FINALIZACIÓN	¿Cómo se gestionará el proceso de "empalme en operación" y cuánto tiempo se estima para la transferencia de conocimiento?	Este proceso se definirá por cada orden se servicio generada
35	1.3.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES	¿La garantía única de cumplimiento de \$200.000.000 es global o debe incrementarse proporcionalmente al valor de cada Orden de Servicio?	La garantía de cumplimiento es global.
36	2.5 FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS	¿Qué soporte documental adicional al Acta de Recibo a Satisfacción se requiere para la radicación de facturas mensuales?	Financieramente solamente se requiere el acta de recibo a satisfacción
37	1.2. REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES (RESUMEN) QUE SERÁN EXIGIDOSN LOS TÉRMINOS DEFINITIVOS.	¿Cómo debe el aliado demostrar el cumplimiento del 85% mínimo en el SG-SST de manera periódica?	A través de la certificación expedida por la ARL
38	ALCANCE	¿Se permiten subcontratistas para tareas operativas específicas y qué requisitos de idoneidad deben cumplir?	La relación contractual de ETB será directamente con los contratistas seleccionados, por lo tanto será su responsabilidad el incluir los recursos necesarios para la buena prestación del servicio y cumplimiento de las obligaciones
39	1.3.3. MULTAS	¿Cuáles son las multas específicas por el incumplimiento de hitos en la fase de implementación de una Orden de Servicio?	Las multas específicas se establecerán en cada orden de servicio.
40	IVR TRANSACCIONAL	¿Qué motor de bases de datos o sistemas de información específicos de ETB deben ser consultados mediante SOAP/REST para la validación de identidad?	El proveedor debe garantizar que su plataforma de IVR y Agente Unificado soporte el consumo de Web Services estándar (SOAP 1.1/1.2 y RESTful API). No se entregarán credenciales de base de datos directa.
41	IVR TRANSACCIONAL	¿ETB cuenta con un API Gateway o Service Bus centralizado para las peticiones del IVR, o la integración es directa con cada sistema de backend?	No
42	IVR TRANSACCIONAL	En el flujo transaccional, ¿se requiere la captura de datos sensibles bajo cumplimiento de norma PCI-DSS?	ETB aclara que si el flujo operativo contempla la recepción de pagos (IVR Transaccional o asistencia por agente), la solución debe cumplir estrictamente con el estándar PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) vigente.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
43	IVR TRANSACCIONAL	Para el registro de interacciones, ¿el IVR debe escribir directamente en el CRM de ETB o debe enviar un log consolidado al final de la interacción?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
44	IVR TRANSACCIONAL	¿Cuál es la concurrencia máxima esperada (puertos/canales simultáneos) para el servicio de IVR?	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso. El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
45	ALCANCE	¿Qué herramientas específicas de visualización de datos (ej. Power BI, Tableau) debe dominar para la generación de alertas operacionales?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
46	IVR TRANSACCIONAL	Sobre el análisis de BSC (Cuadro de Mando), ¿el aliado debe proponer su propia metodología de medición o debe adherirse estrictamente a los KPI de ETB?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
47		¿Cuál es la duración inicial del contrato?	Inicialmente se estima en 2 años, sin embargo es posible que se pueden generar prórrogas más adelante
48		¿Cómo sería el incremento anual de tarifas?	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.
49		¿En que momento del año se aplicaría el incremento de tarifas?	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.
50		¿Cuántos días de formación inicial requiere los asesores a cotizar?	El detalle de las capacitaciones, se hará de acuerdo con lo definido en cada orden de servicio
51		En el módulo de Help Desk, ¿ETB requiere explícitamente N1 y N2 propios del aliado? ¿Habrá integración con mesas N3 del cliente/fabricante?	ETB espera que el aliado gestione de manera directa los niveles N1 y N2, implicando que cuenten con personal y procesos propios para estos niveles. Para el nivel N3, se contempla la integración y coordinación con las mesas de soporte del cliente o fabricantes, dado que el aliado debe escalar para solución cuando así lo requiera la complejidad técnica.
52		¿Qué herramientas de ticketing y monitoreo son preferidas/obligatorias, y si la CMDB es provista por ETB o por el aliado?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
53		¿El monitoreo de logs y la respuesta a incidentes de seguridad se limitan al ámbito de la operación BPO o incluyen componentes de red/plataformas del cliente? Definir límites de responsabilidad.	Esto será definido por cada orden de servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente final
54		¿Para cada proceso, ETB prefiere equipo dedicado, compartido o híbrido? ¿Hay cargas máximas o umbrales que obliguen a migrar de compartido a dedicado?	Se deben considerar las dos opciones, ya que esto dependerá del requerimiento específico de cada operación por parte del cliente
55		¿ETB define plataforma de contact center (propia o de tercero) o es responsabilidad del aliado (marcación predictiva/progresiva, IVR transaccional, grabación)? ¿Hay fabricantes preferidos y requisitos de interoperabilidad (SIP/REST/SOAP)?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
56		¿Cuánto tiempo de retención de audios/chats/video requiere la operación? ¿Formato, cifrado, custodia y auditorías?	El tiempo de retención se debe garantizar por el plazo de las solicitudes de cada orden de servicio La custodia se debe garantizar por el plazo de cada orden de servicio El formato de entrega deberá permitir la restauración de una grabación por fuera del sistema de grabación original. El sistema de grabación debe permitir la descarga de las grabaciones por medios tecnológicos, garantizando la seguridad y confidencialidad de estas, en uno de los siguientes tipos de archivos validos: .mp3, .wma, .wmv, .wav, .aac, .wave, .pcm, .mp4, .ogg, sin que se requiera ningún tipo de transductor
57		¿Cuáles son los KPI obligatorios por canal (TMO, ASA, FCR, abandono, NPS/CSAT, cumplimiento de guion, calidad), periodicidad, y acceso web requerido para ETB?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
58		¿ETB provee LLM/PLN o el aliado lo incluye? ¿Se pide memoria conversacional, análisis de sentimiento, y handover con contexto al agente?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
59		¿ETB ya tiene BSP y números habilitados, o el aliado debe gestionarlos? Detallar cantidad de plantillas (Utility, Auth, Marketing), flujos de aprobación, y costos por conversación/mensaje.	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
60		¿Con qué sistemas misionales debemos integrar (CRM, ERP, case management, motores de reglas, notificaciones)? agradecemos entregar especificaciones API, seguridad, límites de rate y esquemas de autenticación.	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
61		¿Qué dominios/servicios se usarán (propios de ETB o del aliado)? ¿Requisitos de reputación, listas, códigos cortos/largos y regulación para envíos masivos?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
62		¿Se exige certificación ISO 27001 vigente del aliado o basta con implementar controles del Anexo A y entregar "Declaración de Aplicabilidad" y plan operativo?	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
63		¿Se solicita 2FA/VPN obligatoria, perfiles RBAC, y revocación inmediata ante cambios de personal? Confirmar proceso de altas/bajas y ventanas de auditoría.	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
64		Incidentes de seguridad: ¿Cuál es el tiempo de reporte, canal formal y contenido mínimo del informe de incidente? ¿Se requiere simulacros y tabletop exercises?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
65		¿Cuáles son los RTO/RPO por proceso/canal? ¿Se exige sitio alternativo geográficamente separado, failover automatizado y pruebas de continuidad periódicas?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
66		Confirmar obligatoriedad de operación bajo ITIL y gerencia de proyecto bajo PMP (PMP para implementación, ITIL para operación y aseguramiento). ¿Se requerirá auditoría de cumplimiento?	Es correcto, el proponente debe garantizar en su operación los recursos certificados bajo ITIL Foundation e ITIL última versión
67		¿Qué mix de certificaciones es obligatorio (ITIL, CompTIA, otras) por rol? ¿Se exige carta de fabricante "partner level" con vigencia ≤30 días al momento de oferta?	Se debe cumplir con las certificaciones solicitadas en el documento
68		¿ETB requiere cronograma detallado de diseño, integración, pruebas (PoC/demos), capacitación, salida en vivo y estabilización, con hitos y entregables?	Se debe entregar esta información en el documento de oferta técnica a entregar
69		¿El software de gestión de tickets es provisto por el aliado? Confirmar funciones mínimas (registro, SLA, auditoría, reportes).	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
70		¿Se debe presentar política de parches, fixes, hardening, backup/restore, y calendarizar ventanas? ¿Qué aprobación requiere cada cambio?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
71		¿Se solicita SLA de escalamiento y seguimiento de casos con fabricantes, con evidencia en herramienta de ETB?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
72		¿Se confirma empalme de implementación, en operación y de salida (15 días presenciales, acta para último pago)? ¿Requiere metodología y formato de documentación "genérico"?	Los formatos serán definidos por cada orden de servicio generada para el cliente final
73		¿ETB prevé añadir nuevos canales (Telegram, redes sociales, apps) y exigir arquitectura de microservicios para escalar funcionalidades del chatbot?	Es posible que se agreguen nuevos canales pero dependerán de las ordenes de servicio generadas por el cliente final
74		¿Quién proporciona enlaces, VPN, firewalls, SBC, almacenamiento y backup? ¿Se exige alta disponibilidad (multi-AZ/DR)? Aclarar si ETB provee conectividad a sus sistemas.	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
75		¿Es obligatorio adjuntar ISO 9000 y ISO 20000 vigentes?	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
76		Agradecemos se contemple la posibilidad que las certificaciones ISO 9000 y ISO 20000 sean deseables y no habilitantes	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
77	A. Alcance real del Grupo IV (BPO) y límites de responsabilidad	BPO vs. operación TI / NOC / SOC: El documento enmarca el BPO como tercerización de procesos, pero el alcance funcional incluye Help Desk N1/N2, monitoreo 24/7 de infraestructura y aplicaciones y gestión de seguridad (logs, incidentes, vulnerabilidades), además de contact center y chatbot. Se requiere confirmar si el Grupo IV corresponde a BPO de atención y procesos o también a operación TI integral (tipo NOC/SOC). Esto impacta perfiles, SLAs, herramientas, costos y riesgos. (Pág. 48)	El oferente debe dimensionar su propuesta técnica y económica considerando una estructura de Soporte Técnico Especializado con SLAs enfocados en Resolución Técnica y Disponibilidad de Infraestructura, y no solo en métricas de atención telefónica (TMO/ASA).
78	A. Alcance real del Grupo IV (BPO) y límites de responsabilidad	Chatbot con IA/PLN dentro de BPO: Se exige Chatbot con IA y PLN, con posibilidad de IA conversacional y múltiples canales (web, WhatsApp, Telegram, redes, etc.). Se solicita aclarar si el Chatbot es obligatorio en todas las órdenes de servicio, o opcional bajo demanda, y si ETB provee plataforma / licencias o el Aliado debe suministrarlas. (Pág. 48; también se reitera en Pág. 52)	El chatbot será opcional y se solicitará o no de acuerdo con la necesidad de cada entidad Todo el licenciamiento y recursos necesarios para la puesta en operación del servicio deben ser provistas por el aliado

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
79	A. Alcance real del Grupo IV (BPO) y límites de responsabilidad	Centro de Contacto: alcance exacto y volúmenes: Se describen inbound (PQR) y outbound (campañas), más WhatsApp, SMS masivos, reportes en línea y almacenamiento permanente. Falta información operativa crítica para ofertar: volúmenes esperados, estacionalidad, TMO objetivo, niveles de abandono, canales simultáneos, idiomas, esquema de turnos, y si la operación será para ETB o clientes de ETB. Solicitud: publicar supuestos mínimos (rangos) para dimensionamiento. (Pág. 51–52)	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso. El dimensionamiento real se entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
80	A. Alcance real del Grupo IV (BPO) y límites de responsabilidad	"Acción sin daño": Se indica atención con "calidez y calidad en el marco del principio de acción sin daño". Pedimos precisar el marco normativo / guía operativa, criterios de evaluación y obligaciones concretas asociadas (formación, protocolos, auditoría). (Pág. 51)	La pregunta no es clara, dentro del detalle técnico no se hace referencia a lo mencionado en la observación
81	B. Requisitos habilitantes y de experiencia	5. ISO "9000" y ISO 20000: especificación exacta: Se pide "certificación ISO 9000" e "ISO 20000". ISO 9000 es familia; usualmente se exige ISO 9001. ISO 20000 suele ser ISO/IEC 20000-1 (SMS). Solicitamos confirmar norma exacta, alcance certificado (sitio/servicio), vigencia, acreditación (organismo certificador) y si se aceptan equivalentes. (Numeral 3.6.1.1 y 3.6.1.2, Pág. 44)	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
82	B. Requisitos habilitantes y de experiencia	ITIL como metodología para contact center: Se exige que "los procesos de atención de contact center" se rijan por ITIL. ITIL está orientado a gestión de servicios; pedimos precisar qué procesos (Incidentes, Requerimientos, Cambios, Conocimiento, etc.) y cómo se verificará cumplimiento (auditoría, evidencias, certificaciones). (Numeral 3.6.1.3, Pág. 44)	ETB aclara que el requisito exige que el Modelo de Operación y Gestión del servicio propuesto esté basado en prácticas ITIL (Gestión de Incidentes, Problemas, Cambios, Niveles de Servicio)
83	B. Requisitos habilitantes y de experiencia	Experiencia mínima: ventana de 2 años: Se exige experiencia en contratos BPO "suscritos dentro de los dos (2) años anteriores" a la fecha de oferta. Pedimos confirmar si se acepta experiencia ejecutada (aunque el contrato sea anterior), o contratos en ejecución firmados antes de 2 años, pero con operación vigente y métricas demostrables. Esta restricción puede reducir competencia sin necesidad técnica. (Numeral 3.6.1.4, Pág. 44)	ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
84	B. Requisitos habilitantes y de experiencia	Experiencia mínima: 1 a 5 certificaciones que sumen \$6.000.000.000 antes de IVA: Se solicita aclarar: o si el umbral de \$6.000MM es suma total entre certificaciones o por certificación, o si corresponde a valor contratado o valor ejecutado, o si debe ser en un solo cliente o puede ser multientente, o si se admite equivalencia en USD u otra moneda y la fecha exacta de TRM aplicable (se menciona TRM Banco de la República, pero falta la regla completa). (Numeral 3.6.1.4 y notas, Pág. 44–45)	La experiencia está definida en el numeral 3.6.1.4 del documento de terminos de referencia
85	B. Requisitos habilitantes y de experiencia	Soportes de experiencia: contenido mínimo: Se piden certificaciones con objeto/año/valor, firmadas por responsable. Solicitamos que ETB confirme si aceptará actas de liquidación, órdenes de compra, certificados de ejecución parcial, o constancias del cliente cuando el cliente tiene políticas de no firmar formatos específicos. (Pág. 44–45)	Se debera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia minima habilitable"
86	B. Requisitos habilitantes y de experiencia	Participación en consorcios/UT: Se indica que la experiencia a evaluar corresponde al porcentaje de participación y que debe reflejarse en la certificación. Esto a veces no es certificable por el cliente. Pedimos aclarar si ETB aceptará documentos del consorcio (acta de constitución/porcentajes) + certificación del cliente sin desglose, o si es obligatorio que el cliente discrimine. (Nota 1, Pág. 44; continuidad Pág. 45)	Se debera tener en cuenta lo indicado en el numeral "experiencia minima habilitable"
87	C. Requisitos jurídicos/administrativos: puntos que requieren precisión operativa	Canales y herramienta transaccional: Se establece que el proceso se tramita por SAP Ariba y que los Aliados deben aceptar términos de la herramienta. Solicitamos confirmar si la inscripción/activación en Ariba es requisito habilitante y qué ocurre si hay incidentes de plataforma cercanos al cierre (prórrogas automáticas, mesa de ayuda, evidencia). (Pág. 5)	Para que algún proveedor pueda contratar con ETB debe surtir su proceso de registro y homologación en la herramienta SAP ARIBA. Si el posible oferente entrega su oferta en el RFP, puede surtir su proceso de homologación hasta plazo máximo el final de la etapa de evaluación. Si llegada esta etapa el posible oferente no se ha homologado, su oferta no podrá ser tenida en cuenta. Si llegase a presentarse un incidente en la plataforma, esto debe ser reportado en tiempo y oportunidad con soportes para escalar el caso a SAP ARIBA y/o en su defecto validar el incidente ocurrido y tomar acciones si así aplica.
88	C. Requisitos jurídicos/administrativos: puntos que requieren precisión operativa	Cronograma con nota "validar": El cronograma dice reunión informativa "Del 7 al 9 enero de 2026 (Nota: validar el día y la hora...)", pero luego fija reunión el 7 de enero 2:00–3:00 pm. Pedimos aclarar si existen múltiples sesiones (7–9) o una sola sesión oficial (7). (Numeral 1.1.4 vs 1.1.7, Pág. 6–7)	Las sesiones mencionadas ya fueron adelantadas

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
89	C. Requisitos jurídicos/administrativos: puntos que requieren precisión operativa	Certificación ARL (SG-SST) ≥ 85%: Se pide certificado ARL con mínimo 85% de cumplimiento y vigente. Pedimos precisar qué estándar/medición usa ETB (módulo ARL, autoevaluación, Resolución 0312/2019 u otra), y si aplica para proveedores con operación multinacional o sin sucursal. (Pág. 7-8)	El estándar de medición es el establecido en la Resolución 0312 de 2019 de conformidad con los parámetros utilizados por la respectiva ARL, y aplica para sociedades constituidas en Colombia y sucursales de sociedades extranjeras constituidas en Colombia.
90	D. Modelo contractual: riesgos y ambigüedades a aclarar antes de ofertar	Contrato de cuantía indeterminada y sin mínimos/máximos: Se establece que ETB no está obligada a comprar cantidades mínimas y que el precio es indeterminado y determinable por órdenes. Solicitamos (i) una estimación de demanda por tipología (contact center, chatbot, help desk, etc.) para dimensionar costos fijos, y (ii) confirmar si existen costos de alistamiento reembolsables o si todo debe prorratearse en unitarios. (Pág. 5)	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
91	D. Modelo contractual: riesgos y ambigüedades a aclarar antes de ofertar	Garantía de cumplimiento y garantías por orden: Se exige garantía de cumplimiento del Acuerdo Marco por \$200.000.000 y adicionalmente garantías específicas dentro de 5 días tras cada orden. Falta el detalle completo de amparos exigibles por orden (calidad, RCE, salarios, etc.) por tipo de servicio. Pedimos matriz por tipología de orden. (Numeral 1.3.2, Pág. 11)	Las garantías de las órdenes de servicio se establecerán de acuerdo con el alcance del servicio requerido.
92	D. Modelo contractual: riesgos y ambigüedades a aclarar antes de ofertar	Cláusula penal doble (marco y orden): Se fija cláusula penal del marco por \$200.000.000 y adicionalmente 20% de la orden por incumplimiento definitivo. Pedimos aclarar: <ul style="list-style-type: none"> • si pueden coexistir multas por SLA + cláusula penal, • metodología de tasación de incumplimiento definitivo vs parcial, • y si aplica para fallas atribuibles a terceros/plataformas del cliente. (Numeral 1.3.4, Pág. 11) 	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 tiene finalidades diferentes.
93	D. Modelo contractual: riesgos y ambigüedades a aclarar antes de ofertar	Procedimiento de órdenes: tiempos muy cortos: Se indica verificación de requisitos en 2 días hábiles y negociación en 2 días hábiles. Para BPO complejo (dimensionamiento, turnos, tecnología, seguridad) esto puede ser insuficiente. Solicitamos aclarar si el tiempo es máximo o referencial, y el mecanismo de ampliación. (Pág. 46)	La finalidad del acuerdo marco es brindar agilidad en la medida en la que este ya contiene precios unitarios máximos o techos pactados y en ese sentido para cada orden de servicio el Aliado deberá de forma ágil proporcionar los descuentos que considere que puedan aplicar.
94	D. Modelo contractual: riesgos y ambigüedades a aclarar antes de ofertar	Asignación al mejor económico: Se afirma que la orden se asigna al Aliado con "mejores condiciones económicas". Pedimos aclarar cómo se protege la calidad técnica en órdenes (criterios técnicos mínimos, scoring, requisitos no precio) y si existe "best value" o solo "lowest price". (Pág. 46)	Si, el criterio de escogencia de las cotizaciones es el menor valor presentado, no obstante ETB realizará una revisión integral del menor valor, con el fin de determinar que garantice la debida ejecución de la orden de servicio y se reservará el derecho de solicitar al Aliado las explicaciones que sustenten el ofrecimiento del menor valor ofertado.
95	E. Tecnología, "fabricantes" y soporte: puntos críticos	19. "Soporte y garantía directa del fabricante": Se exige que componentes cuenten con soporte/garantía directa del fabricante durante toda la vigencia. Para BPO esto solo aplica si el Aliado provee plataformas (IVR, CCaaS, chatbot, CRM, etc.). Pedimos precisar qué se entiende por fabricante en BPO, qué componentes aplican y si ETB aceptará modelos SaaS con soporte del proveedor (no "fabricante" tradicional). (Pág. 43)	Esta solicitud aplica siempre y cuando el proveedor deba incluir infraestructura física dentro de la operación para la prestación del servicio
96	E. Tecnología, "fabricantes" y soporte: puntos críticos	20. Partner del fabricante con vigencia ≤ 30 días: Se pide "certificación de partner del fabricante o fabricantes" con vigencia ≤ 30 días y declarar fabricante por componente. Para servicios BPO, esto puede excluir proveedores que usen stack propio o herramientas sin programa formal de partners. Pedimos aclarar si es obligatorio para todos los componentes o solo para los tecnológicos licenciados de terceros, y qué se considera "equivalente". (Pág. 60)	La certificación se debe entregar para los componentes que corresponden a licenciamiento de soluciones con fabricantes
97	E. Tecnología, "fabricantes" y soporte: puntos críticos	21. Seguridad de la información y datos personales: Se citan prácticas (VPN, 2FA, políticas estrictas), pero no se exige un estándar (p.ej., ISO 27001) ni se define clasificación de datos, retención, cifrado, residencia y responsabilidades bajo habeas data. Para BPO (contact center + canales digitales) esto es crítico. Solicitamos publicar lineamientos mínimos de seguridad, anexos de tratamiento de datos y obligaciones de subcontratistas. (Pág. 49 y 52)	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
98	E. Tecnología, "fabricantes" y soporte: puntos críticos	22. Subcontratación de plataformas y "transferencia de penalizaciones": Si la plataforma es de terceros, el operador responde y "regirán penalizaciones que se transfieran por parte del cliente a ETB". Pedimos aclarar (i) cómo se determinan esas penalizaciones, (ii) límites de responsabilidad, (iii) si existe tope, y (iv) si se reconocerán causas eximentes cuando el tercero incumple por causas fuera del control razonable del Aliado. (Pág. 52)	Si la plataforma es de terceros, se tiene en cuenta que conforme a la legislación colomb

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
99	E. Tecnología, "fabricantes" y soporte: puntos críticos	23.WhatsApp / Mensajería masiva: Se exige SMS masivo, WhatsApp, trazabilidad, y se describen categorías de mensajes (utilidad/autenticación/marketing) y ventana de 24 horas. Pedimos precisar: <ul style="list-style-type: none"> • quién provee y paga el WhatsApp Business API (WABA), BSP, plantillas y aprobaciones, • costos por mensaje (carrier/BSP), • y la responsabilidad por cumplimiento de políticas de Meta y protección de datos. (Pág. 51–53) 	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
100	F. Modelo operativo (zonas, presencialidad, perfiles) – incertidumbres de costo	24. Zonas geográficas extensas: Se define Zona 1, Zona 2 y Zona 3 (resto del territorio). Se debe aclarar si hay requerimientos presenciales, movilidad, viáticos, sedes y si el precio varía por zona o se asume tarifa nacional. Sin esta claridad, el riesgo de subestimación es alto. (Pág. 50)	Se define una tarifa única y en caso de requerir ítems adicionales se aplicara lo definido en el ítem 3.5.6
101	F. Modelo operativo (zonas, presencialidad, perfiles) – incertidumbres de costo	25. Perfiles mínimos (agente general, agente técnico, supervisor, gerencia proyectos): Se listan perfiles con formación/experiencia (p. ej., agente general bachiller y 6 meses, agente técnico con 1 año, supervisor 4 años, gerencia 5 años + especialización). Falta lo esencial para ofertar: cantidad de FTE por rol, turnos, idiomas, modalidad (remoto/presencial), herramientas provistas por quién, y esquema de reemplazos/rotación. (Pág. 56–58)	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
102	F. Modelo operativo (zonas, presencialidad, perfiles) – incertidumbres de costo	26. IVR transaccional e interoperabilidad: Se exige IVR robusto, interoperable, con servicios web SOAP/REST y autenticación. Pedimos aclarar integración (APIs disponibles), ambientes (DEV/UAT/PROD), responsables de pruebas, y si ETB provee sistemas fuente/documentación. (Pág. 56)	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
103	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.	ETB informa que el método de selección que será aplicado es la Invitación Pública contemplada en el artículo 15 del Manual de Contratación de ETB. El proceso de evaluación se encuentra en el numeral 3.4. ETB aclara al interesado que el proceso de selección inicial es de carácter habilitante (Cumple/No Cumple), enfocado en asegurar la idoneidad técnica, la experiencia y la capacidad de infraestructura (Data Center certificado) del proponente. Posteriormente, la ejecución del contrato se registrará por la competitividad económica en cada solicitud de servicio. Es fundamental que el oferente revise exhaustivamente el cumplimiento de los requisitos habilitantes y de ejecución, ya que el incumplimiento o condicionamiento de estos generará el rechazo de la oferta.
104	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.	La habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los aliados que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y jurídicos
105	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.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
106	CONFLICTO DE INTERÉS	En el evento en que ETB se encuentre adelantando la gestión de un negocio con alguna entidad pública (por ejemplo, un ministerio o un ente territorial) y, de manera simultánea, el colaborador también se encuentre desarrollando gestiones sobre la misma oportunidad, agradecemos se nos indique si dicha situación podría generar algún conflicto de interés o restricción, como la existencia de acuerdos de no competencia. A manera de ejemplo, en una licitación pública en la cual tanto ETB como el colaborador deseen participar y dicha oportunidad haga parte del segmento en el que el colaborador haya sido previamente adjudicado, solicitamos se aclare si ambas partes pueden participar de manera independiente y cuál sería el manejo en el evento en que una u otra resulte adjudicataria del proceso.	Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Cientes. Igualmente, una vez asignada una orden de servicio específica al Aliado, éste no podrá presentarse a 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.
107	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.	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final. el área técnica debe tener en cuenta que el plazo para participar o presentar oferta o cotización esta definido en el procedimiento para solicitud de ordenes de servicio (son dos días), se sugiere complementar la respuesat
108	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.	ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
109	3.6.1.3. EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE	En relación con el requisito de experiencia mínima habilitante del oferente, mediante el cual se exige la acreditación de contratos cuyo objeto guarde relación directa con la prestación del servicio de BPO en modalidad de servicio, solicitamos respetuosamente que para la acreditación de la experiencia también se permitan certificaciones correspondientes a contratos de mesa de ayuda, service desk, contact center, soporte técnico y servicios similares. Desde el punto de vista técnico y operativo, este tipo de servicios hacen parte integral de los modelos de BPO, en la medida en que involucran la gestión de procesos tercerizados, atención a usuarios, operación continua, cumplimiento de niveles de servicio (SLA), administración de personal y control de calidad, elementos que son propios y directamente relacionados con la prestación de servicios BPO. Permitir la acreditación de experiencia en este tipo de contratos ampliaría el espectro de participación de oferentes con trayectoria comprobada en la operación de servicios tercerizados, sin afectar el cumplimiento del objeto contractual, en concordancia con los principios de pluralidad de oferentes, libre concurrencia y selección objetiva.	ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste
110	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, para cada grupo debe referir su participación y documentación específica
111	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.
112	2.8 VERIFICACIÓN DE LAS VENTAS FRENTE AL VALOR A CONTRATAR	Agradecemos se nos confirme si, para efectos de la participación en varios grupos, las ventas deben considerarse de manera acumulada o si, por el contrario, cada grupo se evaluará de forma independiente. En este sentido, solicitamos se aclare si al participar en siete (7) grupos es necesario sumar el volumen de ventas de todos ellos a nivel general, o si cada grupo se considera de manera individual y las ventas se toman de forma separada para cada uno.	Este requisito habilitantes es individual por grupo no se suman grupos.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
113	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	De acuerdo con el objeto del grupo IV: El servicio de Business Process Outsourcing (BPO) ofrecido por ETB se enmarca en el portafolio de Soluciones TIC y Digitales, y se caracteriza por la tercerización y gestión especializada de procesos de negocio, agradecemos aclarar que procesos de negocio se gestionarían por parte del aliado? (Ej: Servicio al cliente, telemarketing, ventas, mesa de ayuda, etc) toda vez que en el capítulo de ordenes de servicio, se enfoca el alcance solo a soporte tecnológico.	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
114	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	Agradecemos indicar cual es el periodo de pago de los servicios, ya que en algunos apartes se menciona 90 días, en otros 45 días y en otro 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.
115	Anexo Financiero	En el anexo financiero no se menciona lo descrito en la invitación pública, referente a servicios presenciales (fijos y móviles), agradecemos aclarar bajo que "servicio" y "Descripción de servicio" se cotizará el alcance presencial, si es que aplica para este acuerdo marco	Los ítems a cotizar se encuentran detallados en el anexo financiero
116	Anexo Financiero	Agradecemos del anexo financiero, especificar a que se refiere "Agente en Sitio por zona" esto hace referencia a servicio presencial?	Los ítems a cotizar se encuentran detallados en el anexo financiero
117	Anexo Financiero	En caso de que los servicios a cotizar por zona sean netamente presenciales, en que ítems de servicio se cotizarán los agentes de contact center?	Los ítems a cotizar se encuentran detallados en el anexo financiero
118	Anexo Financiero	Agradecemos definir y especificar el alcance de servicio en sitio y servicio remoto	Los ítems a cotizar se encuentran detallados en el anexo financiero
119	Anexo Financiero	En que ítem de servicio del anexo financiero se cotizará el servicio de lenguaje de señas descrito en el documento invitación pública	Los ítems a cotizar se encuentran detallados en el anexo financiero
120	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	En el pdf Invitación Pública se describe un agente profesional que no viene para cotizar en el anexo financiero, este perfil si estará dentro del alcance?	Los ítems a cotizar se encuentran detallados en el anexo financiero
121	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	Como se espera que se entregue la oferta técnica? En el documento se menciona una vez formato punto a punto, será de esta manera? O será a libre decisión de los proponentes la estructura del documento?	La oferta técnica debe presentarse en el formato del aliado y debe cubrir el detalle de cada uno de los ítems solicitados en los Términos técnicos
122	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	Las certificaciones ITIL e ISO 20.000 será de estricto cumplimiento? O el proponente puede registrarse por la norma sin estar certificado? Esta pregunta obedece a que las compañías del sector BPO por lo general tenemos otro tipo de certificaciones que aseguran la calidad de los servicios, estando en todo caso, alineadas en sus procesos a las buenas prácticas de estas.	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
123	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	¿ETB cuenta actualmente con una plataforma CTI/contact center estándar definida o espera que el aliado proponga la plataforma tecnológica como parte del servicio BPO?	La plataforma debe ser proporcionada por el aliado y cubrir con las características técnicas solicitadas por la entidad
124	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	¿La arquitectura objetivo debe ser 100% cloud, híbrida o puede contemplar escenarios multi-cloud?	Podrá ser híbrida, pero se confirmará con cada orden de servicio generada para el cliente final
125	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	¿Existen lineamientos corporativos de ETB sobre regiones cloud autorizadas, residencia de datos y soberanía de la información?	No
126	INVITACIÓN PÚBLICA N° 7200002521	¿Se requiere alta disponibilidad activa-activa o activa-pasiva para los servicios críticos de atención?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
127	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Se exige un DRP con RTO/RPO definidos o estos deberán ser propuestos por el aliado?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
128	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿ETB requiere segregación de ambientes (producción, pruebas, capacitación) a nivel de plataforma BPO?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
129	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Qué nivel de personalización espera ETB sobre los flujos de atención, reglas de negocio y journeys de cliente?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
130	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Los desarrollos deben realizarse bajo un enfoque low-code/no-code o se permiten desarrollos a medida?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
131	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿ETB requiere versionamiento, control de cambios y gobierno de desarrollos (DevOps) dentro de la solución?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
132	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Se espera que el aliado entregue documentación técnica, diagramas de arquitectura y manuales operativos como parte de la transferencia de conocimiento?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
133	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Se requiere capacidad de construir bots (voicebot/chatbot) con NLP y entrenamiento continuo?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
134	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Cuáles son los sistemas core de ETB que deberán integrarse con la operación BPO (CRM, facturación, LMS, sistemas académicos, SAP, otros)?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
135	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Las integraciones deberán realizarse vía APIs REST, SOAP, webservices, colas de mensajería u otros mecanismos?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
136	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿ETB dispone de un API Gateway corporativo o se espera que el aliado lo provea?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
137	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Se debe contemplar Single Sign-On (SSO) con el directorio corporativo de ETB?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
138	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿ETB exige pruebas de carga y estrés sobre las integraciones críticas?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
139	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Qué canales de atención deben contemplarse dentro del alcance del BPO (voz inbound/outbound, IVR, WhatsApp, SMS, email, chat web, redes sociales)?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
140	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Se requiere grabación de interacciones en todos los canales y su centralización?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
141	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿ETB puede suministrar estimaciones de volumetría por canal (interacciones diarias, mensuales y picos)?	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
142	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Cuál es la concurrencia máxima esperada de agentes por servicio o campaña?	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
143	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿ETB definirá SLAs de atención (ASA, TMO, abandono) o espera que el aliado los proponga?	Los niveles de servicio se establecerán en las órdenes de servicio específicas y deberán ser cumplidos conforme a los términos pactados, pero no existen datos concretos sobre métricas o parámetros mínimos en el contenido del capítulo técnico proporcionado.
144	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿ETB exige controles de enmascaramiento de datos sensibles en ambientes no productivos?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
145	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Cómo debe gestionarse el acceso de agentes y personal técnico (roles, perfiles, trazabilidad)?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
146	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Se requiere registro y retención de logs para auditoría, y por cuánto tiempo?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
147	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Una vez se liberen los pliegos definitivos, por favor aclarar de qué modo van a realizar las invitaciones a participar en arriba?	Cómo se indicó en la Reunión Informativa, todos será publicado en la pagina de ETB; así mismo, una vez se surta el proceso de manifestación de interés, aquellos interesados y que cumplan esta fase, serán invitados mediante la Plataforma SAP ARIBA. De ahí en adelante, esta será la Plataforma Transaccional para el proceso. En lo que refiere a cronogramas, entrega de oferta, documentación y demás, toda la información estará en los Términos de Referencia Definitivos.
148	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Agradecemos compartir el salario que debe ser asignado a cada uno de los perfiles requeridos con el fin de que todos los proveedores tengamos la misma información y base salarial.	El documento no establece ni informa salarios específicos por perfil en cantidad de SMMLV. Los oferentes deberán proponer los salarios o tarifas respectivas en su oferta económica, acorde con su capacidad técnica, operativa y legal, siempre en cumplimiento de las disposiciones laborales vigentes y en línea con la sostenibilidad económica del servicio. Los valores propuestos serán evaluados durante el proceso conforme a las reglas del Acuerdo Marco y las órdenes de servicio.
149	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Solicitamos amablemente una sesión aclaratoria adicional, donde podamos compartir las inquietudes y solicitar aclaraciones generales del proceso.	Las Preguntas y respuestas para la etapa de Observaciones de los Borradores de los términos de referencia, serán publicadas en la página de ETB para consulta de los interesados. Así mismo, en la Reunión Informativa del Grupo 4, que se realizó el día 07 de enero 2026, en el horario de 2PM a 3PM, se entregó la información en referencia a las generalidades del proyectode Contratos Marco.
150	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	En el numeral 3.6.1 Requisitos mínimos habilitantes hace referencia a las certificaciones ISO 9000 y 20000. ¿Estas se homologan a la familia de dichas certificaciones por ejemplo 27001, 22301, 9001 etc?	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
151	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	El diseño de los esquemas de continuidad son sugeridos totalmente por la organización proveedor o ¿Existe algún parámetros o métricas base para su estructuración y diseño, en caso de existir esos criterios básicos serán compartidos para su incorporación a BCP del servicio?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
152	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Si se trata de proceso de ventas que se vaya a gestionar ¿se requiere validación de las ventas por parte del proveedor? ¿Se requiere que el equipo de calidad realice el 100% de la confirmación de la venta (Tercero de Confianza) o se basará en un muestreo estadístico para auditoría?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
153	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Tienen alguna especificación para el proceso de monitoreo?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
154	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Para los servicios presenciales ¿cómo esperan que se haga el monitoreo de calidad? ¿Tipo lado a lado? ¿Cliente oculto?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
155	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Cuál es la muestra mínima obligatoria de monitoreos por agente al mes para cada canal (Voz, WhatsApp, Video llamada, Chat)?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
156	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	En el tarifario no se ve solicitud de procesamiento de interacciones para text y speech analytics ¿consideran incluirlo en procesamiento por minuto / por longitud en palabras o caracteres? Esto, pues ya incluso estamos haciendo monitoreo automatizado y esto optimiza el trabajo, genera más volumen procesado y más oportunidad.	En caso de requerir ítems adicionales se aplicara lo definido en el ítem 3.5.6
157	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Para las interacciones que se plantean se requiere hacer medición de calidad percibida a través de encuestas por SMS, mail o IVR?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
158	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Los perfiles descritos están orientados a procesos de servicio al cliente. De requerirse un proceso relacionado con ventas y/o cobranzas, ¿se pueden ajustar algunas competencias y requisitos, o aplican de la misma forma para todos?	En caso de requerir ítems adicionales se aplicara lo definido en el ítem 3.5.6
159	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Respecto al proceso de calidad, ¿existe un estándar mínimo definido (reportería, cantidad de monitoreos, etc.)?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
160	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	En caso de no estar contemplado un estándar de calidad, ¿el alcance se limitaría al valor del puesto contratado?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
161	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Cuentan con rangos de AHT establecidos para los procesos de monitoreo de los servicios? Agradeceremos que puedan compartirlos.	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
162	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Se requiere algún tipo de acompañamiento de optimización de procesos o diseño / rediseño de la experiencia? No lo vimos reflejado en el tarifario	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
163	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	En las interacciones que se den en el servicio de videollamada para lenguaje de señas, ¿cuál es el protocolo de monitoreo específico para asegurar la competencia comunicativa y la calidad técnica de este servicio? ¿Cómo serían los parámetros? ¿Sería requisito para este servicio contar entonces con analistas de monitoreo que puedan evaluar lenguaje de señas y hacer las grabaciones de todas las videollamadas?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
164	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	¿Para el servicio de videollamadas se tiene que hacer un % de grabación de las interacciones o de todas?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
165	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Dado que el pliego menciona campañas de salida (outbound) y atención de solicitudes/quejas (inbound), ¿cuál es el mix porcentual proyectado entre estos tipos de tráfico?. Esto es vital porque el esfuerzo de monitoreo en ventas (cumplimiento legal/veracidad) difiere del de SAC (resolución/calidez).	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
166	INVITACIÓN PUBLICA N° 7200002521	Para la medición de satisfacción, ¿el costo de los insumos de envío (mensajería SMS, minutos de IVR de salida, correos electrónicos) debe ser asumido por el aliado dentro del valor de la interacción?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. ETB se hace cargo de los servicios de conectividad
167	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	<p>Con fundamento en los principios que orientan la contratación de la ETB (en especial, pluralidad de oferentes, libre concurrencia, igualdad, selección objetiva, transparencia y proporcionalidad), me permito presentar la siguiente observación respecto del requisito habilitante relacionado con certificaciones ISO.</p> <p>En el documento de condiciones se exige la presentación de certificaciones ISO como requisito para habilitar el cumplimiento de un proponente. Este requerimiento, tal como está formulado, limita la participación de múltiples empresas que cuentan con amplia experiencia, capacidad técnica y operativa demostrable en la ejecución de contratos de naturaleza similar, pero que no disponen de la totalidad de certificaciones ISO solicitadas.</p> <p>En la práctica, la exigencia simultánea de varias ISO como habilitante, puede convertirse en una barrera de acceso que no necesariamente guarda relación directa con la correcta ejecución del objeto contractual, especialmente cuando la idoneidad puede acreditarse por otros medios objetivos (experiencia específica, personal clave, metodología, procedimientos HSEQ, planes de calidad, indicadores, etc.).</p> <p>Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que ETB:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconsidere el alcance del requisito y modifique el documento de condiciones para que la exigencia de certificaciones ISO se limite, como mínimo, a una (1) certificación ISO, acorde con el alcance del objeto contractual; ó 2. En su defecto, que permita acreditar el cumplimiento mediante equivalentes (sistemas de gestión documentados, políticas y procedimientos de calidad/seguridad, actas de implementación) etc.; sin que ello implique la exclusión automática de oferentes con experiencia demostrada. 	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
168	3.6.1. REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES	<p>Con fundamento en los principios del Manual de Contratación de ETB (pluralidad de oferentes, selección objetiva, libre concurrencia, transparencia y eficiencia), solicitamos revisar el requisito que exige certificaciones directas de fabricante para todos los componentes como condición habilitante técnica, por cuanto puede convertirse en una barrera de acceso que limita la participación de proponentes idóneos con amplia experiencia, respaldo de canales autorizados/distribuidores y capacidad demostrable, pero sin posibilidad de obtener en el corto plazo certificaciones directas por políticas comerciales, exclusividades o tiempos de emisión. Esto podría reducir injustificadamente la competencia a fabricantes o a pocos integradores con relación directa.</p> <p>Para no afectar la certeza de ETB sobre la marca y especificaciones exigidas y, a la vez, ampliar la participación, solicitamos permitir: (i) una carta de compromiso firmada por el Representante Legal, en la que se obligue a aportar, si resulta adjudicatario, las certificaciones de canal autorizado y/o distribuidor previo al suministro/instalación; y/o (ii) aceptar desde la oferta soportes emitidos por canales autorizados/distribuidores en reemplazo de la certificación directa del fabricante, manteniendo la responsabilidad integral del proponente.</p> <p>Así, ETB asegura que la marca requerida será la suministrada e instalada, sin que la certificación en etapa habilitante excluya proponentes con experiencia y respaldo comercial válido.</p>	La certificación se debe entregar para los componentes que corresponden a licenciamiento de soluciones con fabricantes

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
169	3.6 GRUPO IV: BPO – “optimizar la operación, reducir costos...”	¿Cuál es el volumen estimado mensual/anual de transacciones o interacciones esperadas por cada tipo de servicio (Help Desk, Contact Center, Gestión de Infraestructura, etc.)?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
170	3.6 GRUPO IV: BPO	¿Existen picos estacionales o eventos previsibles que impacten la demanda (ej. cierres contables, lanzamientos, campañas)?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
171	3.5 OBJETIVO – “beneficio del conjunto empresarial... con fundamento en un modelo de gobierno con las filiales...”	¿Se espera que el servicio atienda únicamente a usuarios internos de ETB o también a clientes finales de sus filiales o empresas vinculadas?	El servicio debe ser prestado a clientes finales de ETB
172	3.6.2 REQUISITOS OBLIGATORIOS – “Alcances Funcionales” y “Alcances Técnicos”	¿Hay un catálogo definido de servicios o procesos que se van a externalizar bajo este acuerdo marco?	El catalogo de servicios está definido por el contrato marco y su anexo de precios
173	Servicio Centro de Contacto – “Atención de llamadas (inbound)... Llamadas de salida (outbound)...”	¿Cuántas llamadas entrantes (inbound) y salientes (outbound) se proyectan mensualmente por canal (teléfono, WhatsApp, chat web, videollamada)?	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
174	Servicio Centro de Contacto – “Generación de los correspondientes reportes propios de la operación...”	¿Existe un historial de volúmenes actuales o proyecciones basadas en datos reales?	El objeto del contrato es establecer una alianza estratégica y un mecanismo de agregación por demanda. Esto significa que los servicios no están previamente dimensionados, sino que se solicitarán según la necesidad de cada cliente de ETB. Los volúmenes reales, tiempos y alcance específico se definirán únicamente al momento de emitir cada "Orden de Servicio". Es en ese documento posterior donde se establecerán las "particularidades y alcance del servicio solicitado".
175	CHATBOT – “Gestión de la Base de Conocimiento... alimentación y actualización continua...”	¿Se espera que el proveedor diseñe, entrene y mantenga el modelo de IA/PLN, o ETB proporcionará el motor de conocimiento?	Se espera que el proveedor proporcione una solución "llave en mano" que incluya el motor de IA, los modelos de lenguaje (LLM), y la plataforma de gestión de conocimiento. ETB actúa como el cliente que define la necesidad (la intención del usuario, el canal), pero la infraestructura inteligente, su entrenamiento inicial y su mantenimiento técnico son responsabilidad exclusiva del oferente.
176	CHATBOT – “Gestión de Intenciones y Flujos Conversacionales”	¿Cuántos “intents” (intenciones) o flujos conversacionales se deben soportar inicialmente?	El proveedor no debe cotizar un número fijo de intenciones, sino ofertar una plataforma flexible y una metodología de servicios profesionales que permita diseñar, configurar y entrenar tantos flujos como se soliciten en las Órdenes de Servicio, asegurando que la arquitectura soporte "conversaciones complejas y abiertas"
177	CHATBOT – “Integración con Canales Digitales... plataformas internas de gestión de clientes”	¿Se requiere integración con sistemas internos (CRM, ERP, ticketing)? ¿Cuáles son?	El proveedor debe ofertar una solución con capacidad abierta de integración (API-first, soporte de WebServices), lista para conectarse con Ticketing, CMDB y Sistemas de Gestión (ERP/CRM) genéricos, ya que los sistemas específicos se definirán con cada Orden de Servicio.
178	SERVICIO DE AGENTES GENERAL / TÉCNICO / PROFESIONAL / SUPERVISOR	¿Cuál es la dotación estimada requerida por rol (agente general, técnico, profesional, especializado, supervisor, gerente de proyectos)?	No es posible estimar la dotación, ya que el contrato operará bajo un esquema de "Agregación de Demanda" y "Precios Unitarios". El oferente debe tener la capacidad de proveer desde un equipo pequeño compartido hasta una operación masiva dedicada, dependiendo de las Órdenes de Servicio que se generen
179	Franjas Horarias – “Para la cobertura 24x7, el proveedor debe utilizar un modelo de rotación...”	¿Se requiere cobertura 24x7? ¿En qué proporción (turnos, días, zonas horarias)?	El oferente debe tener la capacidad instalada y los procesos de RR.HH. para operar 24x7 mediante turnos rotativos o zonas horarias, pero la activación de estos turnos dependerá de la solicitud puntual de cada cliente interno de ETB.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
180	Equipo Profesional... – "Certificaciones del Equipo: El personal debe contar con certificaciones relevantes... como ITIL, CompTIA o equivalentes."	¿Los agentes deben estar certificados en ITIL u otras certificaciones específicas antes del inicio del contrato?	El proveedor debe asegurar que su equipo base cuente con certificaciones ITIL (o equivalentes)
181	Distribución y zonas de atención presencial – implícito en "Modalidad Móvil" y "Modalidad Fija"	¿Se permite el trabajo remoto, híbrido o debe ser 100 % presencial en centros autorizados?	El acuerdo marco está diseñado bajo un esquema presencial y centralizado (On-Site) en centros de operación o puntos de atención.
182	Alcances Funcionales – "Help Desk: Gestión de incidentes y requerimientos de soporte de primer y segundo nivel"	¿Cuántos usuarios y dispositivos se gestionarán aproximadamente?	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
183	Alcances Funcionales – "Gestión de herramientas de ticketing y monitoreo"	¿Cuál es el volumen promedio mensual de tickets/incidentes actuales?	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
184	Alcances Técnicos – "Gestión de herramientas de ticketing... Integración con CMDB"	¿Qué herramientas de ticketing y monitoreo utiliza actualmente ETB? ¿Se espera que el proveedor use las mismas o implemente nuevas?	El nombre de las herramientas actuales no es público en este documento, pero el modelo de contratación exige que el proveedor aporte su propia suite de gestión y monitoreo (licenciamiento propio), la cual debe tener la capacidad de integrarse o convivir con las herramientas legadas que ETB decida mantener para su infraestructura base.
185	Componentes para un Servicio Integral – "Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA): Definición clara de las métricas..."	¿Existen SLAs definidos actualmente (ej. TMO, TME, resolución en primera llamada)? ¿Pueden compartirse como referencia?	Los SLAs específicos no se detallan en este documento, sino que serán definidos por ETB según la necesidad de cada campaña o servicio activado de acuerdo con las ordenes de servicios.
186	Esquemas de Continuidad del Negocio (BCP) – "Centros de operación y de respaldo geográficamente separados"	¿Dónde deben estar ubicados físicamente los centros de operación (Colombia, LATAM, global)?	El proveedor debe garantizar la infraestructura y capacidad operativa en Colombia, cubriendo las ciudades listadas en las Zonas 1, 2 y 3. No se considera una operación 100% offshore o global, ya que el componente presencial es parte integral del alcance solicitado.
187	Esquemas de Continuidad del Negocio (BCP) – "Objetivos de Recuperación (RTO/RPO)"	¿Se exige cumplimiento de RTO/RPO específicos? ¿Cuáles son?	Los tiempos específicos no están definidos en el documento, pero es un requisito habilitante que el proveedor tenga la capacidad técnica y metodológica para definir, comprometerse y cumplir con unos RTO/RPO que se acordarán (probablemente en cada Orden de Servicio o en el contrato final) para garantizar la continuidad ante desastres.
188	3.6.3 PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO – "descuentos con base en los precios unitarios pactados en el acuerdo marco"	¿Prefiere ETB un modelo por usuario, por transacción, por hora/hombre, por bloque mensual, o mixto?	Mixto
189	Anexo Financiero – Ítems 1–60 (diferenciación por zona); Distribución y zonas de atención presencial (documento)	¿Cuál es la distribución esperada de la dotación por zona (Zona 1 / Zona 2 / Zona 3)?	No existe una distribución cuantitativa (número de personas o porcentajes) predefinida para la asignación de dotación por zona. El contrato operará bajo un modelo de demanda donde la distribución se define caso por cada orden de servicio.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
190	Anexo Financiero – Ítems 1–60 (en sitio) vs. 61–80 (en remoto)	¿Qué porcentaje del servicio se espera en modalidad presencial vs. remota? ¿Con qué requisitos de infraestructura o seguridad?	No se define un porcentaje para modalidad remota; por el contrario, los esquemas de atención descritos explícitamente deben ser de naturaleza presencial.
191	Anexo Financiero – Columnas de "hora ordinaria", "hora nocturna", "hora dominical y festivo"	¿Cuál es la composición esperada de horas por tipo (ordinaria / nocturna / dominical-festiva) para cada rol y zona?	El pliego técnico no entrega una matriz de turnos ni una composición porcentual de recargos (distribución de horas). Establece la capacidad requerida, pero no el consumo proyectado. Para dimensionar la oferta económica (P&G), se debe asumir un modelo de Precios Unitarios flexible, donde el oferente cotiza el valor hora/recurso para cada perfil, y la mezcla de horas (ordinarias vs. recargos) se aplicará según la legislación vigente sobre los turnos que ETB active en cada Orden de Servicio futura.
192	Anexo Financiero – Ítems 81–107	¿Cuál es el volumen estimado mensual para cada ítem técnico (IVR, WhatsApp, SMS, llamadas internacionales, chatbot, etc.)?	De acuerdo con los lineamientos del proceso, no existen volúmenes mínimos ni máximos estimados mensualmente. El modelo de contratación será bajo la modalidad de 'Órdenes de Servicio', donde cada requerimiento específico (IVR, SMS, WhatsApp, etc.) definirá su propio alcance, cronograma y recursos necesarios en el momento de la solicitud. La oferta se basa en la disponibilidad para atender dichas órdenes bajo los precios unitarios y niveles de servicio (SLA) acordados, garantizando la escalabilidad requerida por ETB y sus clientes finales."
193	Anexo Financiero – Ítems 89–92	¿Las llamadas outbound/inbound internacionales serán frecuentes? ¿A qué países principalmente (EE.UU., Europa, resto del mundo)?	No se contempla tráfico internacional ni se define frecuencias o destinos fuera de Colombia. El alcance geográfico de la operación está delimitado exclusivamente al territorio nacional colombiano. La arquitectura de la solución debe dimensionarse para tráfico nacional. Cualquier requerimiento internacional sería una excepción no tipificada en este anexo técnico.
194	Anexo Financiero – Ítems 98 (Setup), 99 (Integración), 100–101 (Conversaciones)	¿Quién proveerá las licencias de WhatsApp Business API (Meta BSP): ETB o el aliado? ¿Es un cargo único o recurrente?	Es responsabilidad del Proveedor incluir el licenciamiento y la gestión del servicio a través de un proveedor de servicios autorizado. El modelo de costos exigido es mixto debe cubrir tanto el cargo fijo de la plataforma como el costo variable del tráfico de mensajería.
195	Anexo Financiero – Descripción repetida en todos los ítems; documento – "Componentes para un Servicio Integral"	¿Qué incluye exactamente el concepto de "servicio integral a todo costo"? ¿Salarios, infraestructura, licencias, gestión, BCP?	De acuerdo con el ítem se relaciona la unidad de medida requerida
196	Anexo Financiero – Ítems 73, 76, 98	¿Puede confirmar las unidades de medida correctas para ítems con inconsistencias (ej. ítem 73: "por mes" vs. "por hora"; ítem 98: unidad vacía)?	El anexo financiero se corregirá.
197	Anexo Financiero – Ítem 106: "Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales"	¿Las integraciones digitales (chatbot, IVR, CRM) ya existen o deben construirse desde cero? ¿Cuántas horas de desarrollo se estiman?	Las integraciones no existen pre-construidas; deben ser diseñadas e implementadas por el Proveedor sobre su propia plataforma para conectarse con los sistemas que se soliciten para los clientes finales. No es posible estimar horas de desarrollo en esta etapa, ya que esto depende de cada Orden de Servicio. Se debe disponer de una arquitectura orientada a servicios (SOA/Microservicios) y un equipo de implementación listo para desarrollar conectores (APIs/Web Services) a medida que se activen las órdenes de servicio, pero el núcleo funcional (Motor de Chatbot, IVR Core) debe ser aportado por tu solución.
198	Anexo Financiero – Ítem 107: "Analytics – Servicio Integral a todo costo por mes"	¿Se requiere un servicio de analytics específico? ¿Con qué periodicidad y nivel de detalle?	Si, se requiere un componente robusto de análisis y reportes, el cual varía según el canal o servicio específico.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
199	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"> 1. Precisar que, frente a un mismo hecho de incumplimiento, las multas y la cláusula penal no serán acumulables, sino que ETB aplicará únicamente la sanción de mayor valor; o 2. Establecer un tope global de responsabilidad económica del aliado, expresado, por ejemplo, como un porcentaje máximo del valor anual facturado o del valor de las órdenes de servicio afectadas y que las multas no superen un 10%. 	<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>
200	Alcance	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.	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.
201		¿El Acuerdo Marco será el único medio de contratación de servicios BPO o subsistirán mecanismos de contratación directa o por pliegos particulares?	Se surtirán los procesos de acuerdo con la necesidad de los clientes finales
202		¿El Acuerdo Marco tendrá algún efecto en los contratos de servicios BPO en ejecución?	Los contratos suscritos continúan con su ejecución de acuerdo con los términos, condiciones y obligaciones pactadas en los mismos.
203		¿Es posible reducir el plazo de pago de los servicios para "uso interno" y para "cliente final"?	No
204		¿La Orden de Servicio especificará si el servicio es para "uso interno" o para "cliente final" desde el momento de la solicitud de cotización?	La orden de servicio contará con el detalle de la solicitud del cliente final de ETB
205		¿Existe una fórmula de incremento de precios automática en el Acuerdo Marco para los años subsiguientes, incluyendo el salario mínimo para los ítems salariales y el IPC para los no salariales?	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.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
206		¿Existe una fórmula de revisión de precios por hechos sobrevinientes o hardship en el Acuerdo Marco para los años subsiguientes?	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.
207		La limitación es la que se está mencionando, si surge una orden de servicio superior a las ventas del año inmediatamente anterior a la solicitud del proveedor no se podrá asignar la orden de servicio. Un ejemplo es que si surge una orden de servicio por 1'000.000 para una vigencia fiscal (12 meses) las ventas del año inmediatamente anterior a esa solicitud del proveedor seleccionando deberán ser superiores.	La limitación es la que se está mencionando, No podrá asignarse ninguna orden de servicio cuyo valor supere las ventas del proveedor registradas en el año inmediatamente anterior.
208		¿Es posible incorporar cláusulas de terminación por preaviso para el Aliado?	No se acepta solicitud, se debe dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 1.3.18 de los Términos de Referencia
209		¿La no presentación de una oferta para una Orden de Servicio específica generará algún tipo de sanción o incumplimiento contractual, o existe un mecanismo para declinar justificadamente una invitación?	Si, la no presentación de oferta generará la aplicación de la cláusula penal pecuniaria general de \$200.000.000
210		¿La asignación de las Órdenes de Servicio se basará exclusivamente en el menor precio ofertado (subasta inversa), o se ponderarán criterios técnicos específicos de la campaña (experiencia en el sector del cliente final, herramientas adicionales)?	Si, el criterio de escogencia de las cotizaciones es el menor valor presentado. Validar las condiciones en términos de condiciones definitivas.
211		¿Se puede ampliar el plazo para presentar la oferta de las Órdenes de Servicio?	ETB ajustará esta condición en términos definitivos.
212		¿Se excluyen de eventos de incumplimiento aquellos que no sean imputables al contratista por dolo o culpa grave?	Se revisarán expresamente dichas solicitudes cuando se presenten
213		¿El MDF se constituye como una transferencia de recursos en efectivo a una cuenta administrada por ETB (donación/patrocinio), o se permite la ejecución directa de actividades de marketing por parte del Aliado (ej. pago directo a agencias, eventos) valoradas económicamente? ¿Cómo se estructura de cara a las Órdenes de Servicio?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
214		¿Existe un porcentaje mínimo requerido sobre la facturación proyectada o un monto fijo de inversión anual para que la propuesta de MDF sea considerada válida y otorgue la prioridad mencionada en la evaluación?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
215		¿Cómo se mide esta prioridad de los Aliados con MDF? ¿Se otorgan puntos adicionales definidos, o actúa como un criterio de desempate frente a ofertas económicas similares?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
216		¿Existe un número mínimo de agentes requeridos por ciudad o región para garantizar la cobertura presencial?	No necesariamente por ciudad, sino por Nivel de Servicio (ANS). Para servicios de Contact Center/BPO, ETB generalmente no exige un headcount rígido por ciudad específica, salvo que la operación sea para atención presencial en Tiendas o Centros de Experiencia (Retail).
217		¿Se debe cotizar una tarifa diferenciada por tipo de tecnología o un precio único por conversación independientemente de la complejidad de la IA?	Se debe cotizar de acuerdo como está en el anexo financiero
218		¿Se requiere que alguno de los perfiles de agentes (General, Técnico o Profesional) sea bilingüe?	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
219		¿El tiempo de capacitación inicial del personal para el conocimiento de los productos de ETB será reconocido como tiempo de operación o debe ser asumido íntegramente por el Aliado dentro de sus costos administrativos?	Los costos asociados a la prestación del servicio deben ser asumidos íntegramente por el Proveedor (Costo Administrativo).
220		Para la atención en modalidad "Fija" (en sitio), ¿ETB o el cliente final proveerán el espacio físico, servicios públicos y conectividad, o el aliado debe incluir estos costos de arrendamiento y adecuación en su tarifa mensual?	"Para la modalidad 'Fija', el documento técnico especifica que el servicio se presta en los sitios fijos de atención de ETB o sus clientes, por lo que el espacio físico base (inmueble) es provisto por la Entidad. Sin embargo, el Aliado debe incluir en su tarifa los costos asociados a las adecuaciones físicas, la plataforma tecnológica complementaria y el aseguramiento de la disponibilidad y confidencialidad de la información. Asimismo, el Aliado debe proveer el mobiliario (puesto de trabajo) y hardware requerido para la operación, como se evidencia en los requisitos técnicos específicos de los perfiles."
221		El documento menciona un plazo general de 90 días, pero indica que si la necesidad es para ETB directamente, el plazo podría ser de 120 días. ¿Podría ETB confirmar bajo qué criterios se aplicará uno u otro plazo para efectos de cálculo del costo financiero?	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.
222		Se solicita una garantía de cumplimiento por \$200.000.000. ¿Esta garantía es única para el Acuerdo Marco general o se debe prever una garantía adicional proporcional al valor de cada Orden de Servicio específica?	Las garantías que se deriven de las órdenes de servicio se establecerán en la misma orden de servicio, de conformidad con las características, alcance y necesidades del servicio.
223		Se establece como tope máximo 20% de multas sobre la facturación, esto afecta el ítem incumplido? Habrá lugar a otro tipo de penalizaciones como indicadores de servicio?	Se aclara que las ordenes de servicio, de acuerdo con su alcance, características y naturaleza pueden regular o establecer el esquema de ANS, los cuales miden la calidad y oportunidad de los servicios contratados, identificando niveles o rangos aceptables para la operación. El precio de cada indicador equivale al nivel en que el contratista preste el respectivo servicio. Es importante precisar que los ANS no son considerados sanciones o multas.
224		Es posible que el documento "Anexo Financiero", sea entregado con la opción de copiar información, en la actualidad no deja seleccionar celdas y esto facilitaría la revisión de cada ítem	No se acepta la solicitud
225		Se recomienda crear un ítem adicional con personal que cuente con lenguaje de señas, ya que debe tener salario diferencial por la prestación del servicio	Se revisará la observación y en caso que se requiera incluir se hará uso del procedimiento para incluir nuevos ítems 3.5.6
226		Agradecemos por favor informar cómo se realizará el ajuste de tarifas por cambio de año	Estos procesos no tienen clausula 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.
227		Agradecemos por favor realizar una mayor descripción al proceso de Analytics, y los requerimientos del servicio	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
228		Agradecemos por favor informar un estimado o promedio de duración de las llamadas (TMO-AHT), de los diferentes procesos para poder aproximar las tarifas en el modelo	No es posible aproximar las tarifas en el modelo basándose en un TMO fijo del documento, ya que este parámetro se determinará en función de las necesidades particulares de cada empresa del grupo al momento de expedir la orden de servicio respectivas. Tener en cuenta que el documento define las condiciones generales de un contrato marco general y que las métricas específicas (como el TMO) se establecerán posteriormente mediante Órdenes de Servicio individuales.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
229		Para el caso de contratación por horas (recurso humano), deberán ser tomados en cuenta con mínimo de horas al mes, ya que la contratación del personal por horas ocasionales incurre en costos laborales	Para los casos de contratación por horas o demanda variable, la propuesta se debe basar en el Modelo de Equipo Compartido descrito en los términos, lo cual permite ofrecer eficiencia en costos y flexibilidad sin exigir mínimos de consumo a ETB. Los costos laborales derivados de la contratación ocasional o fija del personal deben estar incluidos dentro de las tarifas unitarias ofertadas, garantizando una oferta económicamente sostenible y el cumplimiento pleno de las obligaciones de ley, asegurando la disponibilidad del servicio en las franjas horarias requeridas mediante los esquemas de gestión del talento.
230		En el catalogo de precios no esta incluido el ítem de horas extras, ¿estas no se generarán bajo ninguna circunstancia?	Las horas extras que no estén contempladas ni incluidas expresamente en el catálogo de precios del Acuerdo Marco no se generarán ni reconocerán bajo ninguna circunstancia. Cualquier necesidad de horas extras debe ser previamente acordada, formalizada y presentada como un nuevo ítem conforme al procedimiento establecido para incorporación de nuevos ítems en el Acuerdo Marco.
231		Teniendo en cuenta el objeto social de ETB, existe la posibilidad de que los ítems relacionados a telefonía sean suministrados a costo al proveedor, con el fin de lograr una mejor relación costo-beneficio	Se revisará la observación y se validará de acuerdo con cada orden de servicio con el cliente final
232		Agradecemos por favor informar qué debe incluir el servicio integral	Todos los costos directos e indirectos que se requieran para la operación
233		Los cargos que no están incluidos como ítems independientes dentro del tarifario (formadores-analistas- entre otros) Por lo anterior, ¿deben estar incluidos en la tarifa? ¿Los tramos de control pueden ser propuestos por el proveedor?	Los cargos asociados a roles como formadores o analistas que no aparezcan como ítems independientes en el tarifario deben estar considerados dentro de las tarifas ofertadas, asegurando que la oferta sea integral y sostenible desde el punto de vista económico y operacional. Respecto a los tramos de control, el proveedor puede proponerlos siempre que dichas propuestas sean coherentes con los requisitos y condiciones establecidos por ETB, sin alterar los términos fundamentales del contrato y sujetas a validación durante la evaluación.
234		Agradecemos por favor informar qué herramientas debe incluir el servicio integral	El servicio integral debe incluir un conjunto completo de herramientas tecnológicas que cubran gestión operativa, soporte multicanal (incluyendo tecnologías de IA), seguridad, almacenamiento, integración, monitoreo y reportes para garantizar calidad, continuidad y cumplimiento en la prestación del servicio. Estas herramientas deben estar debidamente soportadas por el oferente y contar con garantías y soporte de fabricante durante la vigencia contractual.
235		Puede por favor informar los salarios por cada perfil a contratar (dado en cantidad de SMMLV)	El documento no establece ni informa salarios específicos por perfil en cantidad de SMMLV. Los oferentes deberán proponer los salarios o tarifas respectivas en su oferta económica, acorde con su capacidad técnica, operativa y legal, siempre en cumplimiento de las disposiciones laborales vigentes y en línea con la sostenibilidad económica del servicio. Los valores propuestos serán evaluados durante el proceso conforme a las reglas del Acuerdo Marco y las órdenes de servicio.
236		Por favor informar el agente remoto a qué hace referencia	El "agente remoto" hace referencia al personal dedicado a la prestación del servicio de BPO que opera desde una ubicación fuera de los puntos físicos fijos de atención, utilizando herramientas tecnológicas para garantizar la atención, gestión y soporte de manera eficaz y segura, cumpliendo con los estándares y requerimientos estipulados en el contrato.
237		¿Se requiere póliza de seriedad de la oferta?	No se requiere
238		Solicitamos aclarar cuáles serán las pólizas contractuales una vez adjudicado el negocio	Las garantías contractuales (cumplimiento, calidad, RCE, salarios, etc) se establecerán en cada orden de servicio de conformidad con el alcance, naturaleza y características del servicio.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
239	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 Cientes. 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>
240	EXCLUSIVIDAD	<p>Solicitamos amablemente a la Entidad se sirva confirmar si, en el evento de resultar seleccionados como aliados estratégicos dentro del presente Acuerdo Marco, el contrato o la minuta que se suscriba contemplará algún tipo de cláusula de exclusividad a favor de la Entidad. En caso afirmativo, agradecemos se precise el alcance de dicha exclusividad, en particular si esta limitaría la posibilidad del aliado estratégico de adelantar negocios con otras entidades públicas o privadas a nivel nacional, incluso en aquellos casos en los que puedan existir escenarios de competencia. Así mismo, solicitamos se indique el término de duración de la eventual exclusividad y a partir de qué momento se empezaría a contabilizar (por ejemplo, desde la suscripción del contrato).</p>	<p>Se aclara que el Acuerdo Marco no contemplará exclusividad. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en el evento en que ETB esté participando en una oportunidad de negocio o proceso de contratación específico, el Aliado no podrá participar de forma independiente, debido a que en este escenario se materializa la participación del Aliado frente a las cotizaciones que debe presentar a ETB para la integración de servicios que ETB ofrece a sus Cientes.</p>
241	1	<p>1. En relación con el proceso de la referencia, nos permitimos presentar observación técnica frente al numeral 3.6.1.4 EXPERIENCIA MÍNIMA HABILITANTE DEL OFERENTE, el cual establece:</p> <p>"EL OFERENTE debe acreditar experiencia mediante certificaciones de contratos cuyo objeto guarde relación directa con la prestación del servicio de BPO en modalidad de servicio (...)"</p> <p>Solicitamos respetuosamente a la entidad que se aclare y amplíe el alcance de este numeral, permitiendo de manera expresa la acreditación de experiencia en servicios de Mesa de Servicio (Service Desk) y Mesa de Ayuda (Help Desk), basándonos en los siguientes argumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naturaleza del Servicio: El BPO (Business Process Outsourcing) consiste en la delegación de procesos de negocio a un proveedor especializado. La Mesa de Servicio es, por definición, la externalización del proceso de soporte, gestión de incidentes y atención al usuario, cumpliendo con todas las características operativas, administrativas y de gestión de un contrato BPO. • Relación con la Norma ISO 20000: Dado que el presente proceso requiere la certificación ISO 20000 (estándar internacional para la Gestión de Servicios de TI), resulta técnicamente coherente que la experiencia habilitante incluya Mesas de Servicio. Esta norma es el referente mundial precisamente para garantizar la calidad en la prestación de servicios de soporte y gestión de infraestructura, pilares fundamentales de una operación BPO de alto nivel. • Complejidad Técnica: Las Mesas de Servicio exigen niveles de cumplimiento (SLA), gestión de personal a gran escala y uso de plataformas tecnológicas complejas, requisitos que superan o igualan a los de un BPO administrativo convencional. Por lo tanto, excluir esta experiencia limitaría injustificadamente la pluralidad de oferentes con alta capacidad técnica para ejecutar el objeto contractual. • Principio de Concurrencia: Permitir la experiencia en Mesas de Servicio garantiza que la entidad cuente con ofertas de empresas que dominan la gestión de servicios críticos, asegurando una mayor eficiencia y mejores condiciones para la ETB. <p>Por lo anterior, solicitamos modificar el texto del numeral 3.6.1.4 de la siguiente manera:</p> <p>"EL OFERENTE debe acreditar experiencia mediante certificaciones de contratos cuyo objeto guarde relación directa con la prestación del servicio de BPO (Business Process Outsourcing) y/o Mesas de Servicio (Service Desk / Help Desk) en modalidad de servicio..."</p>	<p>Las certificaciones de experiencia ya están definidas bajo el numeral 3.6.1.4, en todo caso esta condición se actualizará en términos definitivos</p> <p>Se ajustara en los términos de referencia definitivos</p>

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
242	2	<p>2. Solicitamos respetuosamente a la entidad modificar la Nota 1 del numeral 3.6.1.4 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.</p> <p>Por lo anterior, solicitamos modificar el texto de la nota 1 del numeral 3.6.1.4 de la siguiente manera:</p> <p>"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."</p>	Las certificaciones de experiencia ya están definidas bajo el numeral 3.6.1.4, en todo caso esta condición se actualizará en términos definitivos
243	3	<p>3. Solicitamos respetuosamente a la entidad suministrar las estadísticas históricas de los últimos doce (12) meses respecto al volumen de Atención de Llamadas (inbound) relacionadas con solicitudes, quejas y reclamos, incluyendo el promedio mensual de llamadas recibidas, el tiempo promedio de operación (AHT) y los niveles de servicio requeridos; lo anterior es indispensable para que los proponentes realicen un dimensionamiento técnico de personal y una oferta económica seria, objetiva y ajustada a la realidad de la operación, garantizando así el principio de planeación y evitando sobrecostos o riesgos de incumplimiento por falta de información precisa sobre la demanda del servicio.</p>	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
244	4	<p>4. Solicitamos a la entidad que, en aras de garantizar el principio de transparencia y planeación, se publiquen las estadísticas y el detalle de las campañas de Llamadas de salida (outbound) requeridas, especificando la cantidad mensual de registros a contactar, la naturaleza de las campañas (informativas, de recaudo, de fidelización, etc.) y los volúmenes históricos de gestión; lo anterior es estrictamente necesario para determinar la capacidad de procesamiento de la plataforma tecnológica solicitada (marcación predictiva y progresiva) y el dimensionamiento de las licencias y canales requeridos, permitiendo que la oferta económica sea proporcional a la carga operativa real que la entidad y sus clientes demandarán durante la ejecución del contrato.</p>	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real sse entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
245	5	<p>5. Respecto al requerimiento del Servicio de Videollamada, donde se exige garantizar la imagen institucional de la Entidad, solicitamos aclarar si los recursos físicos, escenográficos y tecnológicos necesarios para cumplir con dicho estándar (tales como fondos institucionales físicos o virtuales, mobiliario ergonómico, sistemas de iluminación profesional y equipos de captura de video) deberán ser suministrados por el adjudicatario o si la Entidad facilitará estos elementos o las especificaciones de diseño para su implementación; lo anterior es indispensable para que el oferente pueda incluir en su propuesta económica los costos asociados a la adecuación de los puestos de trabajo especializados, asegurando que la estética y la calidad de la imagen cumplan estrictamente con las expectativas de identidad corporativa de la ETB.</p>	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
246	6	<p>6. Solicitamos a la entidad aclarar si la infraestructura de hardware, incluyendo servidores (físicos o virtuales), almacenamiento, bases de datos y servicios de hosting necesarios para soportar la operación de los canales de atención y la plataforma tecnológica en el servicio de videollamadas, será suministrada y costeadada por la Entidad, o si estos recursos deben ser provistos por el adjudicatario; esta definición es vital para establecer la estructura de costos del proyecto, ya que la responsabilidad sobre la administración, el mantenimiento, las licencias de sistema operativo y la seguridad de la infraestructura tecnológica representa un rubro significativo que debe ser claramente identificado para garantizar la estabilidad económica del contrato y la correcta integración con los sistemas actuales de la ETB.</p>	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
247	7	7. Respecto a la funcionalidad de envío y recepción de documentos y mensajes de audio a través de WhatsApp, Chat Web y Videollamada, solicitamos aclarar si la Entidad proveerá el almacenamiento (hosting/cloud) para estos archivos y las herramientas de sandbox o antivirus para el escaneo de los documentos recibidos, o si estos deben ser garantizados por el adjudicatario; esta precisión es necesaria para determinar las responsabilidades sobre la integridad de la red de la Entidad y la protección de datos personales, así como los costos de infraestructura requeridos para el repositorio de evidencias de las interacciones con la ciudadanía.	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
248	8	8. Dado que el adjudicatario debe asumir los costos de licenciamiento y consumo, solicitamos a la entidad publicar el histórico mensual de conversaciones únicas iniciadas tanto por el usuario como por la entidad en el canal de WhatsApp. Esta información es estrictamente necesaria para presupuestar los costos de la API de Meta y el bróker de mensajería, de modo que el oferente pueda presentar una tarifa técnica responsable que no comprometa la estabilidad financiera del proyecto ante la variabilidad de precios que estos canales de comunicación asincrónica presentan según el volumen de tráfico.	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
249	9	9. Conforme a lo mencionado en el requerimiento para el servicio de BPO donde se menciona "LENGUAJE DE SEÑAS: Para los procesos de enfoque diferencial que se desarrollan para algunos de los clientes ETB, se requiere contar dentro de la operación con orientadores certificado que maneje lenguaje de señas que le permita a los ciudadanos o usuarios que presentan discapacidad vocal y auditiva, interactuar a través del servicio de video llamada.", se solicita que la entidad aclare la cantidad de personal requerido para este servicio y su ubicación en el territorio nacional.	Para las operaciones que se requieran para los cliente de ETB se solicitarán los servicios de Lenguaje de Señas para la población con discapacidad, estos servicios estarán ubicados en donde los clientes finales lo soliciten de acuerdo con las zonas definidas en los documentos
250	10	10. Para el requerimiento de IVR TRANSACCIONAL dentro del alcance solicitado en el servicio de BPO, se solicita que la entidad aclare si cuenta con un numero de IVR asignado a ETP el cual pondrá a disposición para el proyecto.	El desarrollo del IVR será responsabilidad del proveedor e implementado de acuerdo con las necesidades del cliente final
251	11	11. Se solicita a la entidad indique que herramienta de gestión de tickets maneja actualmente, esto con el fin de poder contemplar una herramienta que permita tener el historial de casos atendidos por el personal del proyecto en años anteriores.	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
252	CAPÍTULO I - CONDICIONES JURÍDICAS	¿ETB estaría dispuesta a incluir un volumen mínimo de órdenes de servicio, o al menos criterios objetivos de asignación de servicios al Aliado, para mitigar el riesgo de ausencia total de demanda? Lo anterior, teniendo en cuenta que la remuneración total a favor del Aliado dependerá del número de órdenes de servicios solicitadas por ETB	ETB no asegura la asignación de un número mínimo ni máximo de órdenes de servicio por línea de negocio o grupo, toda vez que el criterio objetivo de asignación corresponde al menor valor de las cotizaciones, lo cual se encuentra establecido en los Términos de Referencia.
253	1.2.4. ADJUDICACIÓN	¿Se puede precisar que, una vez notificada la adjudicación y suscrito el Acuerdo Marco, ETB no podrá desistir unilateralmente antes del inicio sin reconocer al menos los costos directos en los que haya incurrido el Aliado y estén debidamente soportados?	De confoirmidad con el numeral 1.24 del borrador de los Términos de Referencia, se precisa que con la adjudicación del Acuerdo Marco, ETB no está obligado a continuar con la suscripción de dicho Acuerdo. Ello no implica reconocimiento por parte de ETB de costo alguno en que haya incurrido el Aliado.
254	1.3.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y PRÓRROGA DEL ACUERDO MARCO	¿Se prevé alguna fórmula de ajuste de precios (indexación, IPC, etc.) en caso de prórroga y para órdenes de servicio emitidas durante los 2 años, para mantener actualizados también el valor de los gastos en los que incurra el Aliado?	Estos procesos no tienen clausula 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.
255	1.3.18. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	¿Sería posible pactar una compensación mínima (por ejemplo, porcentaje sobre el valor promedio de órdenes ejecutadas en un periodo) a favor del Aliado en los casos de terminación anticipada por parte de ETB, sin incumplimiento del contratista?	No se acepta la solicitud. En caso de terminación anticipada de la respectiva orden de servicio, ETB únicamente pagará a la Aliado los servicio efectivamente solicitados y recibidos a satisfacción.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
256	1.3.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES y 1.3.2.1. Coberturas de la garantía de cumplimiento	¿Es posible que la obligatoriedad de entrega de la garantía única de cumplimiento sea exigible contra la primera orden de compra? ¿Se puede modular el valor que deberá ser amparado por el Aliado para garantizar el cumplimiento del contrato? Lo anterior teniendo consideración que no existe una obligación a cargo de ETB de expedir cierta cantidad de órdenes de compra.	No se acepta la solicitud, se tiene en cuenta que la garantía de cumplimiento inicial ampara obligaciones diferentes a las de las ordenes de servicio como por ejemplo la de presentar cotizaciones requeridas por ETB dentro de plazo establecido.
257	1.3.3. MULTAS	¿Se puede establecer un tope máximo global de multas (por ejemplo, 10-20% del valor total facturado bajo la respectiva orden), y definir con mayor precisión los supuestos de imposición?	El tope máximo de multas se define en un máximo del 20% del valor de la respectiva orden de servicio. Por otra parte, ETB de forma previa a realizar el descuento por el valor de las multas procederá a informar al ALIADO con el fin de que conozca los hechos generadores y ejerza el derecho de defensa y de contradicción dentro de los tiempos estipulados
258	1.3.4. CLÁUSULA PENAL	¿Es posible pactar que la cláusula penal tenga carácter indemnizatorio y limitativo, de forma que ETB no pueda reclamar perjuicios superiores a los montos allí previstos?	No se acepta la solicitud, el porcentaje de la cláusula penal constituye una tasación anticipada de perjuicios conforme a lo dispuesto en el artículo 1592 - 1594 del código civil
259	1.3.2.2. COBERTURA DE LA GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	¿Es posible que la obligatoriedad de entrega de la garantía de responsabilidad civil extracontractual sea exigible contra la primera orden de compra? ¿Se puede establecer expresamente que el límite de responsabilidad del contratista por daños a terceros se encuentre acotado al valor asegurado de la póliza de RCE, salvo dolo o culpa grave?	La única orden de servicio que se exige con el ACUERDO MARCO es la de cumplimiento, las demás pólizas incluidas la de responsabilidad civil. No se acepta responsabilidad del ALIADO. No se acepta responsabilidad del ALIADO.
260	1.3.21. INDEMNIDAD	¿ETB aceptaría introducir un límite global de responsabilidad (cap) ligado al valor facturado bajo el contrato/orden, excluyendo únicamente supuestos de dolo por parte del contratista?	No se acepta limitar la responsabilidad del contratista, en caso de que los eventuales perjuicios superen el valor de la cláusula penal, el contratista responderá frente a ETB por el total de los perjuicios de acuerdo con términos de ley.
261	1.3.21. INDEMNIDAD	¿ETB aceptaría introducir un límite global de responsabilidad (cap) ligado al valor facturado bajo el contrato/orden, excluyendo únicamente supuestos de dolo por parte del contratista?	No se acepta limitar la responsabilidad del contratista, en caso de que los eventuales perjuicios superen el valor de la cláusula penal, el contratista responderá frente a ETB por el total de los perjuicios de acuerdo con términos de ley.
262	1.2.4. ADJUDICACIÓN	¿Se puede acotar la causal genérica de "razones de utilidad o conveniencia corporativa" mediante ejemplos objetivos o sometimiento a un deber de motivación?	A modo de ejemplo y entre otros, que puedan aplicar en los casos en los que el precio no resulte favorable para los intereses de ETB.
263	1.3.10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	¿Se puede incluir una obligación de ETB de suministrar información mínima sobre el incidente que motiva la restricción, y un plazo razonable para reemplazo de personal sin sanciones automáticas?	Las condiciones de cada requerimiento serán socializadas con los proveedores habilitados y que participen en la solicitud de oferta, en estos casos se establecerán acuerdos entre las partes
264	CAPÍTULO I - CONDICIONES JURÍDICAS	¿Se podrían definir bandas o proyecciones de demanda por tipo de servicio, únicamente a título indicativo, para que los Aliados puedan dimensionar capacidades y estructura de costos?	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente. y se espera que el proveedor conozca el mercado de este tipo de servicios para que pueda establecer precios de mercado

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
265	2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA	¿Se puede prever un mecanismo de revisión de precios en caso de variaciones significativas de costos (por ejemplo, laborales o tecnológicos) 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 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.
266	1.2.2. OFERTAS EN ASOCIACIÓN	¿Se puede ajustar esta cláusula para que la responsabilidad entre asociados se limite internamente conforme a los porcentajes de participación y actividades a cargo, al menos para sanciones de carácter económico?	No se acepta la solicitud teniendo en cuenta que los asociados responden frente a ETB de forma solidaria, lo cual no limita a los asociados a la realización de acuerdos internos de los que ETB no es parte para que cada uno asuma sus obligaciones frente a perjuicios que se puedan causar.
267	1.3.15. CESIÓN DEL CONTRATO y 1.3.16. CESIÓN DE DERECHOS ECONÓMICOS	¿Puede aclararse el procedimiento y plazo de respuesta de ETB a solicitudes de cesión, para evitar incertidumbre frente a operaciones de financiación o reorganización corporativa del contratista?	ETB no se puede comprometer con tiempos mínimos en la medida en la que el estudio para la autorización debe contener los documentos completos por parte del ALIADO para estudiar si el cesionario acredita el cumplimiento de los requisitos mínimo a nivel jurídico, técnico y financiero
268	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.
269	1.3.11. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	¿Se puede precisar un límite de responsabilidad específico para sanciones derivadas exclusivamente de tratamiento de datos, alineado con los montos de las pólizas de ciber-riesgos o de responsabilidad profesional del contratista?	Se tiene en cuenta que las infracciones derivadas de tratamiento de datos son impuestas a ETB por las entidades competentes (entre otras la SIC), las cuales serán trasladadas a al ALIADO en el marco de su responsabilidad. Adicionalmente, ETB informará las razones y los hechos que la originan con el fin de que el ALIADO recolepe información y sustento para que ETB presente los argumentos a la SIC o el ordano que corresponda y en tal sentido se procura que el acto de imposición de sanción no quede en firme.
270	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 tornaría 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.
271	1.3.22. ORDEN DE PRELACIÓN DE DOCUMENTOS CONTRACTUALES	¿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 aceptan condicionamientos o salvedades, se debe tener en cuenta que ETB estableció las condiciones de los términos de referencia porque todos los interesados las acepten en garantía del principio de igualdad de condiciones.
272	Jurídico	Se solicita respetuosamente a ETB se admita la subcontratación, no del personal, pero sí de herramientas (software) de apoyo para mejorar el servicio	El modelo operativo corresponde al proveedor
273	Jurídico	Se solicita que las penalizaciones no puedan exceder del 10% del valor del contrato	Se aclara que, el límite de la multa se fijó en el 20% del valor de la orden de servicio y que la cláusula penal no está limitada.
274	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.	Las suspensión de una orden de servicio no conlleva o permite la terminación por parte del ALIADO del contrato ni de las ordenes de servicio en curso.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
275	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.	Las suspensión de una orden de servicio no conlleva o permite la terminación por parte del ALIADO del contrato ni de las ordenes de servicio en curso.
276	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	Se debe tener en cuenta que, el Aliado debe dar cumplimiento a las obligaciones contraídas tanto en contrato como en las contenidas específicamente en las órdenes de servicio, garantizando las condiciones que demanda cada servicio según el alcance y naturaleza del mismo; por lo tanto deberá contemplar los casos en los que para garantizar las obligaciones requiera de personal presencial, remoto o transfronterizo. En todo caso el Aliado goza de autonomía e independencia con respecto a su personal
277	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	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.
278	Jurídico	Solicitamos a la entidad aclarar si el contrato admite negociación o es un documento de adhesión	El Oferente debe aceptar las condiciones exigidas por ETB en los términos de referencia.
279	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.	ETB garantizará el ejercicio del derecho de defensa y de contradicción por parte del ALIADO, dando a conocer las razones y hechos que generan la sanción, otorgando un plazo para que el ALIADO presente los argumentos y ejerza el derecho de defensa y de contradicción. Se aclara que la responsabilidad corresponde a hechos únicamente del ALIADO y no de terceros
280	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
281	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 de propiedad intelectual que aporte el ALIADO corresponden a éste, salvo aquellos casos específicos en los que la orden de servicio comprenda un desarrollo de software que daba ser creado en dicha ejecución
282	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 precisa que ni la adjudicación ni la celebración del contrato admiten negociación directa ya que el contrato emana de las disposiciones contenidas en los términos de referencia y la oferta la cual debe observar las exigencias de los documentos que integran la invitación
283	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 no limita la responsabilidad. Se aclara que la cláusula penal constituye tasación anticipada de perjuicios y para el cobro no se requiere que los perjuicios o daños estén probados. En todo caso, ETB otorgará la posibilidad al ALIADO para que ejerza el derecho de defensa y contradicción
284	Jurídico	Es posible se acepte la limitación de la responsabilidad del contratista, únicamente por los daños y perjuicios de la prestación de los servicios, excluyendo el lucro cesante y daño emergente	No se acepta la solicitud. Se reitera que la responsabilidad no se limita

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
285	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
286	2	Solicitamos se nos remita el acuerdo marco proyectado que llegaría a suscribirse en caso de resultar adjudicatarios, con el propósito de conocer anticipadamente las condiciones y obligaciones contractuales previstas, así como los alcances, limitaciones y responsabilidades que regirían la relación entre las partes.	Los documentos asociados al proceso se entregarán en la Fase de Terminos Definitivos como parte del proceso
287	3	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
288	13	"Solicitamos que, antes de exigir al contratista la renuncia expresa a cualquier requerimiento o reclamación, se incluya un procedimiento sancionatorio y/o remedial previo que garantice el derecho a la defensa, el principio de contradicción y el debido proceso del contratista. Para tal fin sugerimos considerar el siguiente esquema: En caso de presentarse un hecho que pueda constituir presunto incumplimiento susceptible de generar sanciones o la terminación del contrato, la parte cumplida deberá remitir comunicación escrita a la otra parte informando el presunto incumplimiento y los hechos que lo sustentan. Recibida la comunicación, la parte presuntamente incumplida contará con un término de diez (10) días hábiles para presentar sus argumentos, exponer circunstancias eximentes de responsabilidad o adoptar las acciones conducentes a la corrección o subsanación del incumplimiento. Si el incumplimiento admite subsanación, la parte presuntamente incumplida dispondrá hasta de treinta (30) días adicionales para adelantar las acciones necesarias. Vencidos los términos señalados, y en caso de no presentarse respuesta o no subsanarse el hecho imputado, la parte cumplida quedará habilitada para imponer la sanción correspondiente o, de ser procedente, adelantar la terminación del contrato."	No se acepta la solicitud, ETB de forma previa a realizar el descuento o a generar la cuenta de cobro según aplique, garantiza el derecho de defensa y contradicción del ALIADO. Una vez analizados los argumentos del ALIADO por parte de ETB, de no encontrarse eximente de responsabilidad se procederá al respectivo descuento sin necesidad de requerir al contratista para tal efecto.
289	13	Solicitamos a la Entidad reconsiderar la aplicación concurrente de las dos sanciones previstas en la cláusula penal y, en su lugar, aplicar únicamente una de ellas, en atención a criterios de proporcionalidad, favorabilidad y equilibrio contractual. La imposición simultánea de ambas sanciones frente a un mismo hecho configura una doble afectación sobre el contratista, lo cual resulta excesivo e impacta la adecuada distribución del riesgo económico del contrato. La aplicación de una sola sanción permite mantener el propósito disciplinario y de control del incumplimiento sin generar cargas desproporcionadas que alteren la ecuación contractual.	Se aclara que la cláusula penal no contempla o no constituye una doble sanción por el mismo hecho, teniendo en cuenta que una respalda las obligaciones diferentes a las de las ordenes de servicio como por ejemplo la obligación que asume el ALIADO de presentar cotizaciones en el plazo sean requeridas en tanto que la otra respalda las obligaciones derivadas directamente de las ordenes de servicio.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
290	13	<p>"Solicitamos que, antes de exigir al contratista la renuncia expresa a cualquier requerimiento o reclamación, se incluya un procedimiento sancionatorio y/o remedial previo que garantice el derecho a la defensa, el principio de contradicción y el debido proceso del contratista. Para tal fin sugerimos considerar el siguiente esquema:</p> <p>En caso de presentarse un hecho que pueda constituir presunto incumplimiento susceptible de generar sanciones o la terminación del contrato, la parte cumplida deberá remitir comunicación escrita a la otra parte informando el presunto incumplimiento y los hechos que lo sustentan. Recibida la comunicación, la parte presuntamente incumplida contará con un término de diez (10) días hábiles para presentar sus argumentos, exponer circunstancias eximentes de responsabilidad o adoptar las acciones conducentes a la corrección o subsanación del incumplimiento.</p> <p>Si el incumplimiento admite subsanación, la parte presuntamente incumplida dispondrá hasta de treinta (30) días adicionales para adelantar las acciones necesarias. Vencidos los términos señalados, y en caso de no presentarse respuesta o no subsanarse el hecho imputado, la parte cumplida quedará habilitada para imponer la sanción correspondiente o, de ser procedente, adelantar la terminación del contrato."</p>	<p>No se acepta la solicitud, ETB de forma previa a realizar el descuento o a generar la cuenta de cobro según aplique, garantiza el derecho de defensa y contradicción del ALIADO. Una vez analizados los argumentos del ALIADO por parte de ETB, de no encontrarse eximente de responsabilidad se procederá al respectivo descuento sin necesidad de requerir al contratista para tal efecto.</p>
291	23	<p>Solicitamos que la totalidad de la cláusula sea redactada de forma bilateral, en la medida en que ambas partes se encuentran obligadas al cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo</p>	<p>ETB informa que la cláusula será redactada en forma bilateral.</p>
292	25	<p>"Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato, el CONTRATISTA deberá realizar inversiones financieras y operativas para garantizar la ejecución adecuada del objeto contratado. En consecuencia, una terminación anticipada sin justa causa por parte del CONTRATANTE genera un desequilibrio económico de las prestaciones en perjuicio del CONTRATISTA, toda vez que este asumiría costos hundidos no recuperables, compromisos financieros y gastos operativos que no serían compensados por la contraprestación pactada.</p> <p>En ese sentido, se plantean las siguientes alternativas orientadas a mantener el equilibrio contractual:</p> <p>A. Eliminar la facultad de terminación unilateral sin justa causa, permitiéndola únicamente en casos de incumplimientos graves o totales.</p> <p>B. Establecer el pago de las mensualidades restantes hasta la fecha de finalización del contrato, reconociendo las inversiones realizadas y los compromisos adquiridos.</p> <p>C. Fijar una indemnización a favor del CONTRATISTA en caso de terminación unilateral sin justa causa por parte del CONTRATANTE, con el fin de resarcir los perjuicios derivados de la ruptura anticipada del contrato."</p>	<p>No se acepta la observación. Se debe dar cumplimiento al numeral 1.3.18 de los Términos de Referencia, debido a políticas de contratación de la Empresa.</p>
293	30	<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>
294	CONDICIONES TECNICA	<p>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?</p>	<p>Se ajustara en los términos de referencia definitivos</p>

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
295	CONDICIONES TECNICA	<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 ajustara en los términos de referencia definitivos
296	CONDICIONES TECNICA	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 ajustara en los términos de referencia definitivos
297	CAPÍTULO I - CONDICIONES JURÍDICAS	¿ETB estaría dispuesta a incluir un volumen mínimo de órdenes de servicio, o al menos criterios objetivos de asignación de servicios al Aliado, para mitigar el riesgo de ausencia total de demanda? Lo anterior, teniendo en cuenta que la remuneración total a favor del Aliado dependerá del número de órdenes de servicios solicitadas por ETB	ETB no asegura la asignación de un número mínimo ni máximo de órdenes de servicio por línea de negocio o grupo, toda vez que el criterio objetivo de asignación corresponde al menor valor de las cotizaciones, lo cual se encuentra establecido en los Términos de Referencia.
298	1.2.4. ADJUDICACIÓN	¿Se puede precisar que, una vez notificada la adjudicación y suscrito el Acuerdo Marco, ETB no podrá desistir unilateralmente antes del inicio sin reconocer al menos los costos directos en los que haya incurrido el Aliado y estén debidamente soportados?	De conformidad con el numeral 1.24 del borrador de los Términos de Referencia, se precisa que con la adjudicación del Acuerdo Marco, ETB no está obligado a continuar con la suscripción de dicho Acuerdo. Ello no implica reconocimiento por parte de ETB de costo alguno en que haya incurrido el Aliado.
299	1.3.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y PRÓRROGA DEL ACUERDO MARCO	¿Se prevé alguna fórmula de ajuste de precios (indexación, IPC, etc.) en caso de prórroga y para órdenes de servicio emitidas durante los 2 años, para mantener actualizados también el valor de los gastos en los que incurra el Aliado?	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.
300	1.3.18. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	¿Sería posible pactar una compensación mínima (por ejemplo, porcentaje sobre el valor promedio de órdenes ejecutadas en un periodo) a favor del Aliado en los casos de terminación anticipada por parte de ETB, sin incumplimiento del contratista?	No se acepta la solicitud. En caso de terminación anticipada de la respectiva orden de servicio, ETB únicamente pagará a la Aliado los servicios efectivamente solicitados y recibidos a satisfacción.
301	1.3.2. GARANTÍAS CONTRACTUALES y 1.3.2.1. Coberturas de la garantía de cumplimiento	¿Es posible que la obligatoriedad de entrega de la garantía única de cumplimiento sea exigible contra la primera orden de compra? ¿Se puede modular el valor que deberá ser amparado por el Aliado para garantizar el cumplimiento del contrato? Lo anterior teniendo consideración que no existe una obligación a cargo de ETB de expedir cierta cantidad de órdenes de compra.	No se acepta la solicitud, se tiene en cuenta que la garantía de cumplimiento inicial ampara obligaciones diferentes a las de las órdenes de servicio como por ejemplo la de presentar cotizaciones requeridas por ETB dentro de plazo establecido.
302	1.3.3. MULTAS	¿Se puede establecer un tope máximo global de multas (por ejemplo, 10-20% del valor total facturado bajo la respectiva orden), y definir con mayor precisión los supuestos de imposición?	El tope máximo de multas se define en un máximo del 20% del valor de la respectiva orden de servicio. Por otra parte, ETB de forma previa a realizar el descuento por el valor de las multas procederá a informar al ALIADO con el fin de que conozca los hechos generadores y ejerza el derecho de defensa y de contradicción dentro de los tiempos estipulados

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
303	1.3.4. CLÁUSULA PENAL	¿Es posible pactar que la cláusula penal tenga carácter indemnizatorio y limitativo, de forma que ETB no pueda reclamar perjuicios superiores a los montos allí previstos?	No se acepta la solicitud, el porcentaje de la cláusula penal constituye una tasación anticipada de perjuicios conforme a lo dispuesto en el artículo 1592 - 1594 del código civil
304	1.3.2.2. COBERTURA DE LA GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	¿Es posible que la obligatoriedad de entrega de la garantía de responsabilidad civil extracontractual sea exigible contra la primera orden de compra? ¿Se puede establecer expresamente que el límite de responsabilidad del contratista por daños a terceros se encuentre acotado al valor asegurado de la póliza de RCE, salvo dolo o culpa grave?	La única orden de servicio que se exige con el ACUERDO MARCO es la de cumplimiento, las demás pólizas incluidas la de responsabilidad civil. No se acepta extracontractual serán exigidas con cada orden de servicio, de acuerdo con su naturaleza y alcance. No se acepta responsabilidad del ALIADO.
305	1.3.21. INDEMNIDAD	¿ETB aceptaría introducir un límite global de responsabilidad (cap) ligado al valor facturado bajo el contrato/orden, excluyendo únicamente supuestos de dolo por parte del contratista?	No se acepta limitar la responsabilidad del contratista, en caso de que los eventuales perjuicios superen el valor de la cláusula penal, el contratista responderá frente a ETB por el total de los perjuicios de acuerdo con términos de ley.
306	1.2.4. ADJUDICACIÓN	¿Se puede acotar la causal genérica de "razones de utilidad o conveniencia corporativa" mediante ejemplos objetivos o sometimiento a un deber de motivación?	A modo de ejemplo y entre otros, que puedan aplicar en los casos en los que el precio no resulte favorable para los intereses de ETB.
307	1.3.10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	¿Se puede incluir una obligación de ETB de suministrar información mínima sobre el incidente que motiva la restricción, y un plazo razonable para reemplazo de personal sin sanciones automáticas?	Las condiciones de cada requerimiento serán socializadas con los proveedores habilitados y que participen en la solicitud de oferta, en estos casos se establezcan acuerdos entre las partes
308	CAPÍTULO I - CONDICIONES JURÍDICAS	¿Se podrían definir bandas o proyecciones de demanda por tipo de servicio, únicamente a título indicativo, para que los Aliados puedan dimensionar capacidades y estructura de costos?	No se cuenta con estadísticas específicas definidas para este proceso, El dimensionamiento real se entregará cuando ETB o sus clientes emitan una solicitud específica bajo el procedimiento de Órdenes de Servicio
309	2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA	¿Se puede prever un mecanismo de revisión de precios en caso de variaciones significativas de costos (por ejemplo, laborales o tecnológicos) 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 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.
310	1.2.2. OFERTAS EN ASOCIACIÓN	¿Se puede ajustar esta cláusula para que la responsabilidad entre asociados se limite internamente conforme a los porcentajes de participación y actividades a cargo, al menos para sanciones de carácter económico?	No se acepta la solicitud teniendo en cuenta que los asociados responden frente a ETB de forma solidaria, lo cual no limita a los asociados a la realización de acuerdos internos de los que ETB no es parte para que cada uno asuma sus obligaciones frente a perjuicios que se puedan causar.
311	CONDICIONES TÉCNICAS	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
312	Transversal	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.	Las retenciones e impuestos se aplican de acuerdo como lo indica 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.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
313	Transversal	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.	Las retenciones e impuestos se aplican de acuerdo como lo indica 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.
314	Transversal	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.	Se tendrá en cuenta para revisión, la decisión definitiva se evidenciará en los términos definitivos
315	Transversal	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.	Se tendrá en cuenta para revisión, la decisión definitiva se evidenciará en los términos definitivos
316	Transversal	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
317	Transversal	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.	El documento no establece ni informa salarios específicos por perfil en cantidad de SMMLV. Los oferentes deberán proponer los salarios o tarifas respectivas en su oferta económica, acorde con su capacidad técnica, operativa y legal, siempre en cumplimiento de las disposiciones laborales vigentes y en línea con la sostenibilidad económica del servicio. Los valores propuestos serán evaluados durante el proceso conforme a las reglas del Acuerdo Marco y las órdenes de servicio.
318	Transversal	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.	Los servicios de conectividad necesarios para la operación del servicio en cliente final estarán a cargo de ETB
319	Transversal	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.	Lo solicitado se encuentra detallado en el documento términos de borrador numeral 3
320	Transversal	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 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.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
321	Transversal	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.	Los precios se deberán ajustar a las obligaciones legales en Colombia, y se debe tener en cuenta que estos precios son TECHO y que una vez se realice el proceso de negociación de una orden de servicio en particular los precios se deberán ajustar a las necesidades puntuales de las necesidades.
322	Transversal	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	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
323	Transversal	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
324	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.	El alcance de los DEMOS o POC se definirán de acuerdo con el proyecto específico
325	3.6.1.2	Amablemente solicitamos eliminar esta certificación ISO 20000, y en su lugar solicitar ISO 27001, ISO 45001, de igual forma la ISO 9001 solicitada incluye control de procesos, mejora continua, satisfacción del cliente, que permite tener una base sólida de calidad.	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
326	3.6.1.4	Amablemente solicitamos aceptar experiencia con mínimo 5 años anteriores a la fecha de presentación de oferta.	ETB acepta parcialmente su solicitud, en el documento de terminos de referencia final se realizará el respectivo ajuste.
327	1.3.19.	Indican que el supervisor iría en cualquier momento a las instalaciones del contratista, cómo parte de sus actividades. En cuanto a las instalaciones se solicita algún mínimo de puestos de trabajo?, salas de capacitación?	No se especifica un mínimo concreto de puestos de trabajo ni de salas de capacitación, por tanto, el contratista debe disponer de una infraestructura adecuada que permita la operación eficiente y la capacitación del personal, garantizando espacios y recursos que faciliten el cumplimiento de los requerimientos del contrato y el acceso del supervisor para ejercer sus funciones.
328	Anexo Financiero N° 1	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.	Los precios se deberán ajustar a las obligaciones legales en Colombia, y se debe tener en cuenta que estos precios son TECHO y que una vez se realice el proceso de negociación de una orden de servicio en particular los precios se deberán ajustar a las necesidades puntuales de las necesidades.
329	Anexo Financiero N° 1	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 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.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
330	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera clara las especificaciones tecnológicas mínimas que deberán contemplarse para los puestos de trabajo de los agentes de BPO y del staff operativo, indicando para cada perfil los requerimientos de hardware, software, conectividad, licenciamiento, herramientas de seguridad de la información y condiciones de homologación tecnológica, con el fin de garantizar la adecuada estructuración técnica del servicio y la correcta estimación de costos dentro del modelo de cotización del presente proceso.	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta. Con respecto a los equipos de cómputo se deben garantizar por lo menos las siguientes características core I5, RAM 16GB, SSD 512 GB
331	Anexo Financiero N° 1	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
332	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB precisar de manera clara el alcance y las características del servicio bajo el modelo remoto contemplado en el acuerdo marco, indicando las condiciones de operación, horarios, niveles de servicio, responsabilidades del proveedor y cualquier requerimiento técnico u operativo que deba considerarse para la adecuada estructuración técnica y económica de la propuesta.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
333	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB considerar e indicar la inclusión, dentro del alcance del acuerdo marco, de los ítems correspondientes a las conversaciones de WhatsApp, discriminadas por cada uno de los tipos de mensajería definidos por la aplicación (Marketing, Utilidad, Autenticación y Servicio), precisando si dichos ítems deberán ser contemplados de manera independiente en el modelo de cotización y evaluación económica.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
334	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir e incluir dentro del alcance del acuerdo marco el ítem correspondiente al agente para la atención de videollamadas, indicando de manera expresa las características del perfil del recurso humano requerido (formación, experiencia, competencias técnicas y comunicativas), las condiciones del servicio, la unidad de medida aplicable (por ejemplo, por agente, por hora o por evento), los supuestos operativos asociados y su incorporación específica dentro del modelo de cotización y evaluación económica del presente proceso así como la inclusión del perfil de lenguaje de señas, con el fin de garantizar la adecuada estructuración de la propuesta económica.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
335	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB ampliar y precisar el alcance y las características del servicio de mensajes de voz o audio contemplado en el acuerdo marco, indicando las condiciones de operación, los casos de uso previstos, la unidad de medida aplicable, los requerimientos técnicos y cualquier variable que impacte la estructuración del modelo de costos y la cotización de este servicio dentro de la propuesta económica.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
336	Anexo Financiero N° 1	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.	Los servicios de conectividad necesarios para la operación del servicio en cliente final estarán a cargo de ETB
337	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera expresa y detallada el alcance del servicio bajo la modalidad "En sitio", especificando todas las implicaciones técnicas, tecnológicas y de infraestructura que deberán contemplarse para su prestación. En particular, se requiere indicar los requerimientos asociados a infraestructura física, puestos de trabajo, equipamiento tecnológico, conectividad, licenciamiento, seguridad de la información, accesos a plataformas y sistemas de la entidad, niveles de soporte, así como la delimitación de responsabilidades entre ETB y el proveedor, con el fin de garantizar la adecuada estructuración técnica y económica de la propuesta.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
338	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir e incorporar de manera expresa dentro del alcance del acuerdo marco los ítems correspondientes a los perfiles de Líder de Formación, Minero de datos, Reporting, Coordinador Nacional y Analista de Calidad, indicando para cada uno las características mínimas del perfil requeridas (formación académica, experiencia, competencias técnicas y funcionales, funciones asociadas y nivel de dedicación).	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
339	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a la entidad definir y establecer las asignaciones salariales para cada uno de los roles contemplados en el acuerdo marco incluido la diferenciación en perfil profesional de acuerdo a la profesión(caso especial profesionales de salud con salarios diferenciales), 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.	El documento no establece ni informa salarios específicos por perfil en cantidad de SMMLV. Los oferentes deberán proponer los salarios o tarifas respectivas en su oferta económica, acorde con su capacidad técnica, operativa y legal, siempre en cumplimiento de las disposiciones laborales vigentes y en línea con la sostenibilidad económica del servicio. Los valores propuestos serán evaluados durante el proceso conforme a las reglas del Acuerdo Marco y las órdenes de servicio.
340	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a la entidad definir de manera clara los países de cobertura para los cuales deberá cotizarse el servicio de conversaciones de WhatsApp, con el fin de asegurar una adecuada estructuración de la propuesta económica y la correcta estimación de tarifas.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
341	Anexo Financiero N° 1	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
342	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB confirmar si, para la prestación de los servicios contemplados en el acuerdo marco, se requiere licenciamiento de Microsoft Office, indicando en caso afirmativo el tipo de licencia a utilizar, los roles o perfiles a los cuales deberá asignarse y si dicho licenciamiento será provisto por la entidad o deberá ser asumido por el proveedor, con el fin de garantizar la correcta estructuración técnica y económica de la propuesta.	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
343	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB evaluar la modificación del ítem de unidad de facturación del servicio Voicebot Smart, de modo que esta se establezca por minuto de uso y no por conversación. En caso de mantenerse la facturación por conversación, se requiere a la entidad indicar la duración estándar o promedio de la conversación que deberá considerarse para efectos de cotización y facturación dentro del acuerdo marco.	Se tendrá en cuenta para revisión. La decisión final se visualizará en los términos de referencia finales
344	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB confirmar si es posible modificar la unidad de facturación del servicio de setup de Chatweb para que esta se establezca por hora de desarrollo, y en caso afirmativo, precisar las condiciones, supuestos y alcances que deberán considerarse para su cotización y facturación dentro del acuerdo marco del presente proceso.	Se tendrá en cuenta para revisión. La decisión final se visualizará en los términos de referencia finales
345	Anexo Financiero N° 1	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.	Se tendrá en cuenta para revisión. La decisión final se visualizará en los términos de referencia finales
346	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera clara los canales activos que deberán ser atendidos en el marco del servicio de BPO, indicando para cada canal sus características, alcance operativo y niveles de atención, así como la asignación por rol o perfil responsable de su gestión, con el fin de asegurar una adecuada estructuración técnica, operativa y económica del acuerdo marco.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
347	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera expresa el período de custodia de las grabaciones de llamadas contempladas en el acuerdo marco, indicando las características técnicas del almacenamiento, las condiciones de seguridad, acceso y confidencialidad, los requisitos normativos aplicables, así como las responsabilidades de la entidad y del proveedor en relación con la conservación, disponibilidad y eventual eliminación de dichas grabaciones.	El tiempo de retención se debe garantizar por el plazo de las solicitudes de cada orden de servicio La custodia se debe garantizar por el plazo de cada orden de servicio El formato de entrega deberá permitir la restauración de una grabación por fuera del sistema de grabación original. El sistema de grabación debe permitir la descarga de las grabaciones por medios tecnológicos, garantizando la seguridad y confidencialidad de estas, en uno de los siguientes tipos de archivos validos: .mp3, .wma, .wmv, .wav, .aac, .wave, .pcm, .mp4, .ogg, sin que se requiera ningún tipo de transductor
348	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB aclarar de manera expresa la diferencia entre los ítems 84 y 85, correspondientes a grabación de anuncio con voz sintética, indicando el alcance de cada uno, sus características funcionales y la duración aplicable de los anuncios para efectos de cotización y prestación del servicio dentro del acuerdo marco.	Se realizará corrección dejando un solo ítem en el anexo financiero
349	Anexo Financiero N° 1	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.	Las retenciones e impuestos se aplican de acuerdo como lo inidque 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 terminos se indican las calidades jurídicas y tributarias de ETB, información que es adecuada para que puedan calcular los impuestos y retenciones aplicables.
350	Anexo Financiero N° 1	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
351	Anexo Financiero N° 1	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
352	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera expresa, una vez adjudicada la orden de compra, cuál será el período de implementación aplicable para la puesta en marcha de los servicios, indicando los tiempos estimados, hitos relevantes y condiciones que deberán considerarse para el inicio de la operación.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
353	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB confirmar si el servicio en Zona hace referencia a un esquema de atención bajo modalidad móvil, e indicar, en caso afirmativo, el alcance operativo, las condiciones de prestación y cualquier requerimiento particular asociado a dicha modalidad dentro del acuerdo marco.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
354	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB confirmar e incluir de manera expresa dentro del alcance del acuerdo marco el ítem correspondiente a la licencia de grabación de pantalla, indicando igualmente las condiciones de custodia, almacenamiento, acceso y retención de dichas grabaciones, así como las responsabilidades de la entidad y del proveedor en relación con su gestión.	El tiempo de retención se debe garantizar por el plazo de las solicitudes de cada orden de servicio La custodia se debe garantizar por el plazo de cada orden de servicio El formato de entrega deberá permitir la restauración de una grabación por fuera del sistema de grabación original. El sistema de grabación debe permitir la descarga de las grabaciones por medios tecnológicos, garantizando la seguridad y confidencialidad de estas, en uno de los siguientes tipos de archivos validos: .mp3, .wma, .wmv, .wav, .aac, .wave, .pcm, .mp4, .ogg, sin que se requiera ningún tipo de transductor
355	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera expresa cuál será la jornada ordinaria aplicable para la prestación de los servicios, teniendo en cuenta que en los pliegos se contemplan diversas modalidades de atención (5x8, 6x12, 7x24, entre otras), indicando cuál de estas se considerará como base ordinaria para efectos de dimensionamiento, costos y cotización dentro del acuerdo marco.	El proveedor debe plantear en su modelo económico precios competitivos en tarifa TECHO que permitan estar cubiertos ante cualquier requerimiento específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
356	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB confirmar la inclusión del ítem de IVR enrutador dentro del alcance del acuerdo marco, indicando de manera clara sus características funcionales y técnicas, tales como capacidades de enrutamiento, integración con sistemas, criterios de transferencia, escalabilidad y cualquier otro aspecto relevante para la adecuada prestación del servicio.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
357	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB confirmar la inclusión del ítem correspondiente a horas extra dentro del alcance del acuerdo marco, indicando de manera expresa las condiciones de aplicación, los porcentajes o recargos legales, los roles a los que aplica y su forma de reconocimiento dentro del modelo de cotización y facturación del servicio.	Se tendrá en cuenta para revisión, la decisión se evidenciará en los términos definitivos
358	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB confirmar la inclusión dentro del alcance del acuerdo marco de los ítems correspondientes a hora dominical nocturna y hora festiva nocturna, indicando de manera expresa las condiciones de aplicación, los recargos legales vigentes, los roles a los que aplica y su forma de reconocimiento dentro del modelo de cotización y facturación del servicio.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
359	Anexo Financiero N° 1	Se sugiere a ETB considerar la inclusión del ítem de impresiones dentro del alcance del acuerdo marco, indicando de manera expresa sus características (tipo de impresión, blanco y negro o color, tamaño, tecnología) y los volúmenes estimados a contemplar, con el fin de permitir una adecuada estructuración del modelo de costos y la propuesta económica.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
360	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera clara los requerimientos de herramientas tecnológicas que deberán contemplarse para el personal que se encontrará por fuera de las instalaciones del proveedor, indicando los equipos, aplicaciones, accesos, medidas de seguridad y condiciones de conectividad necesarias para la adecuada prestación del servicio en dicha modalidad.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
361	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB considerar la inclusión dentro del alcance del acuerdo marco de los ítems correspondientes a desplazamiento, alojamiento y alimentación para el traslado del personal entre zonas, cuando así se requiera para la prestación del servicio, indicando las condiciones de aplicación y su incorporación dentro del modelo de cotización y facturación.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
362	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB confirmar la inclusión del ítem correspondiente al agente bilingüe dentro del alcance del acuerdo marco, indicando de manera expresa las características del perfil, el nivel de dominio del idioma requerido, las funciones y alcances del rol, así como su incorporación dentro del modelo de cotización y evaluación económica del presente proceso.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
363	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera expresa y detallada el alcance del ítem de Analytics contemplado en el acuerdo marco, indicando todas sus características funcionales y técnicas, tales como tipo de analíticas requeridas, fuentes de información, periodicidad de los reportes, niveles de acceso, integraciones con otros sistemas, indicadores a medir y cualquier otro aspecto relevante para la adecuada prestación y cotización del servicio.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
364	Anexo Financiero N° 1	Se solicita a ETB definir de manera expresa y detallada el alcance del ítem de IVR con reconocimiento de voz contemplado en el acuerdo marco, indicando todas sus características funcionales y técnicas, tales como capacidades de reconocimiento y comprensión de voz, idiomas soportados, precisión esperada, flujos y niveles de enrutamiento, integraciones con sistemas de la entidad, requerimientos de entrenamiento del modelo, métricas de desempeño y cualquier otro aspecto relevante para la adecuada prestación y cotización del servicio.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
365	Anexo Financiero N° 1	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.	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
366	3.6.1 /Requisitos mínimos habilitantes	Respetuosamente solicitamos a la Entidad evaluar la posibilidad de que la certificación ISO 20000 no sea considerada como un requisito mínimo habilitante, tal como se indica en el ítem "3.6.1 REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES", sino como un criterio susceptible de otorgar puntaje adicional en la evaluación. Lo anterior, en atención a los principios de pluralidad de oferentes, libre concurrencia y selección objetiva que rigen la contratación pública, toda vez que la exigencia como requisito habilitante podría limitar la participación de proponentes que cuentan con la capacidad técnica, operativa y experiencia requerida para la adecuada ejecución del objeto contractual, pero que no disponen de dicha certificación para la operación específica en Colombia. Consideramos que valorar esta certificación como un factor de calificación permitiría a la Entidad reconocer mayores estándares de madurez en la gestión de servicios, sin restringir injustificadamente la competencia ni generar inhabilitación automática de potenciales proponentes idóneos.	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
367	ANEXO FINANCIERO	Comedidamente agradecemos confirmar el alcance referente a los servicios detallados en el anexo financiero, que hacen referencia a Agente, técnico, Especializado, Gerente Proyectos	Lo requerido se encuentra detallado en numeral 3 del documento de terminos de referencia
368	3 / Alcance / Requisitos mínimos habilitantes	Agradecemos a ETB detallar las actividades que espera gestione el proveedor para la expansión de oportunidades del mercado, la estructura requerida para gestionarlas y como serán medidas para garantizar su cumplimiento	El alcance de lo requerido se encuentra detallado en el documento de terminos de referencia
369	3 / Alcance / Requisitos mínimos habilitantes	¿Qué valor espera ETB tenga el proveedor para financiar las estrategias go-to-market?	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
370	1.3.18. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:/ 25	Solicitamos comedidamente hacer bilateral esta cláusula de los términos: (iii) De manera anticipada por ETB, en cualquier momento, mediante aviso escrito al contratista con una antelación mínima de treinta (30) días calendario.	No se acepta la solicitud, toda vez que la potestad de terminar anticipadamente el Acuerdo Marco está en cabeza de ETB en su calidad de acreedor de la prestación, y por lo tanto, el Aliado no está facultado para ejercerla.
371	1.3.22. ORDEN DE PRELACIÓN DE DOCUMENTOS CONTRACTUALE/ 26	Solicitamos comedidamente incluir los documentos de preguntas y respuestas de cda etapa del proceso, en los términos de referencia	Las Preguntas y respuestas para la etapa de Observaciones de los Borradores de los términos de referencia, serán publicadas en la página de ETB para consulta de los interesados
372	2.3 CUBRIMIENTO DE LA OFERTA / 4	Solicitamos comedidamente en este punto indicar que: "Cualquier elemento, unidad, módulo o material que se requiera para el cumplimiento del objeto contractual, que se encuentre dedfinido en los términos de referencia y que no haya sido incluido en la propuesta deberá ser suministrado en su totalidad por el posible CONTRATISTA sin costo adicional alguno para ETB" buscando la equidad en las exigencias del proceso y la transparencia en los requerimientos	No es claro el requerimiento
373	2.5 FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS / 2	Agradecemos indicar un plazo máximo de 3 días hábiles para conciliación de factura, con el fin de garantizar los 90 días de pago posteriores a la prestación del servicio	ETB tiene establecido un procedimiento de radicación y pago de facturas este no se está cambiando dentro de este proceso
374	2.5.1.3 Servicios Integral por Anuncio / 29	Agradecemos detallar a que hace referencia esta actividad	El detalle del alcance técnico se encuentra en los terminos de referencia numeral 3
375	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 48	¿Espera ETB que el oferente ofrezca para la prestación del servicio la plataforma CTI?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
376	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 48	¿Espera ETB que el oferente ofrezca para la prestación del servicio la plataforma de seguimiento y control de Tickets?	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
377	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 48	De ser afirmativas las respuestas anteriores por favor indicar las características requeridas para cada herramienta de gestión	El dimensionamiento se dará de acuerdo con la necesidad de cada Orden de Servicio emitida por cada cliente final
378	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 48	Por favor indicar el detalle de los sistemas de gestión de activos y configuración (CMDB), con el fin de dimensionar la Integración con estos sistemas	El dimensionamiento se dará de acuerdo con la necesidad de cada Orden de Servicio emitida por cada cliente final
379	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 50	Para los esquemas de atención Modalidad móvil y fija agradecemos indicar listado y condiciones requeridas para el servicio como uniformes (con marca ETB si es necesario), pendones, papelería, equipos de cómputo y comunicaciones requeridas	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
380	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 50	Para los esquemas de atención Modalidad móvil y fija agradecemos indicar si estos servicios serán prestados siempre en puntos de atención y centros gestión, u otros espacios complementarios a nivel nacional de ETB o sus clientes, o el servicio requiere hacer visitas a clientes	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
381	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 50	De ser afirmativa la respuesta anterior por favor indicar si ETB realizará el pago de estos desplazamientos de acuerdo a reporte mensual generado por el oferente	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
382	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 50	De ser negativa la respuesta anterior por favor indicar el valor máximo que debe tenerse en cuenta para cada posición por desplazamiento a visitas de clientes	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
383	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 50	Por favor indicar para el esquema de atención Modalidad Móvil: el número de visitas mensuales por zona y los destinos requeridos	Esto se determina con el requerimiento específico de cada cliente.
384	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 50	Por favor indicar para el esquema de atención Modalidad Móvil: si ETB realizará el pago de estos desplazamientos de acuerdo a reporte mensual generado por el oferente	Se debe validar el anexo financiero, los costos debe estar mapeado por zonas
385	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 50	De ser negativa la respuesta anterior por favor indicar la periodicidad de visitas por ciudad de cada zona y detalle de los días a pernoctar de ser necesario	Se debe validar el anexo financiero, los costos debe estar mapeado por zonas
386	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 50	¿Cuántas personas de la operación deben contar con la certificación de lenguaje de señas?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
387	3.6.3. PROCEDIMIENTO PARA ORDENES DE SERVICIO / 56	Agradecemos establecer para cada uno de los servicios incluidos los ratios requeridas por cantidad de Agentes general, con fin de dimensionar la operación	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
388	Servicio Centro de Contacto, pag. 51	Los servicios de inbound y outbound se pueden ofertar con rangos de tarifas?	No se acepta observación se mantiene modelo
389	Pagina 51 Chatbot	ETB/cliente suministrará las licencias para los desarrollos de RPA, IA, chatbot y whatsapp?. Se requiere suministrar ítems de autoservicio con el suministro de licencias+servidores+consumo, y el costo de estos ítems sin licencias y servidores.	El proveedor debe garantizar todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
390	BORRADOR DE TÉRMINOS DE REFERENCIA	Es posible que se especifiquen los servicios de desarrollo de voicebot con IA como ítem independiente.	se tendrá en cuenta la observación
391	BORRADOR DE TÉRMINOS DE REFERENCIA	Es posible que ETB especifique un ítem para el desarrollo de chatbot con IA como ítem	se tendrá en cuenta la observación
392	BORRADOR DE TÉRMINOS DE REFERENCIA	Es posible que ETB especifique un ítem para el desarrollo de whatsapp con IA para la gestión de solicitudes.	se tendrá en cuenta la observación
393	BORRADOR DE TÉRMINOS DE REFERENCIA	Es posible generar ítems de facturación por consumo para voicebot, whatsapp y chatbot por conversación y por minuto.	se tendrá en cuenta la observación
394	ANEXO FINANCIERO	Agradecemos confirmar el alcance referente a los servicios detallados en el anexo financiero, que hacen referencia a agente técnico, general, especializado, supervisor, gerente de proyectos, para cada una de las zonas	Por favor revisar anexo técnico perfiles
395	ANEXO FINANCIERO	Agradecemos confirmar la diferencia y alcance de: ítem 84 (grabación anuncios IVR, interactive voice response) respuesta de voz interactiva y ítem 85 grabación anuncios IVR, interactive voice response) respuesta de voz interactiva	Se dejará un solo ítem
396	ANEXO FINANCIERO	la diferencia y alcance de: ítem 84 (grabación anuncios IVR, interactive voice response) respuesta de voz interactiva y ítem 85 grabación anuncios IVR, interactive voice response) respuesta de voz interactiva	Se dejará un solo ítem
397	ANEXO FINANCIERO	Agradecemos confirmar el alcance del ítem 93 (mensajes de voz y audio)	valor por mensaje de voz
398	ANEXO FINANCIERO	Agradecemos confirmar el alcance del ítem 107 (analytics)	Analítica de campañas
399	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.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
400	Términos de Referencia	Agradecemos por favor confirmar la fecha prevista en el cual se vinculará el proceso en firme del acuerdo marco bajo la plataforma SAP Ariba, con el fin de garantizar los términos previstos	En atención al cronograma remitido en el último Aviso Aclaratorio, la fecha estimada para la Publicación de los Términos de Referencia Definitivos es el 30 de enero 2026.
401	Términos de Referencia	Agradecemos confirmar cuál es la fecha prevista de presentación de ofertas, teniendo en cuenta que en el cronograma establecido se indica hasta la publicación de los términos de referencia	Esa fecha se indicará en los Términos de Referencia Definitivos.
402	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.	ETB no puede limitar o determinar el número mínimo o máximo de oferentes que serán adjudicatarios del Acuerdo Marco, toda vez que de acuerdo con el numeral 1.2.4. de los Términos de Referencia, la adjudicación se realiza a todos los oferentes que resulten habilitados en el cumplimiento de los requisitos mínimos habilitantes técnicos, jurídicos y financieros.
403	Términos de Referencia	<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>
404	Términos de Referencia # 1.3.2 Garantías contractuales	Solicitamos por favor facilitarnos el contacto del corredor de seguros de ETB	gestion_seguros@etb.com.co

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
405	Términos 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 del 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>
406	Terminos de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los precios	Solicitamos amablemente se precise: a) Los plazos estimados para la emisión, presentación, evaluación y adjudicación de las órdenes de servicio derivadas del Acuerdo Marco.	Dependera de la necesidad o integracion tecnologica del cliente
407	Terminos de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los precios	Solicitamos amablemente se precise b) Los criterios mediante los cuales ETB definirá los proveedores invitados a participar en cada orden de servicio, así como si dichas invitaciones se realizarán de manera abierta a todos los aliados habilitados o bajo algún esquema de segmentación.	RTA:// ETB informa que la habilitación o asignación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos técnicos, financieros y jurídicos y basada principalmente en el precio más económico.
408	Terminos de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los precios	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.	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 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.
409	Terminos de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los precios	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.	Las retenciones e impuestos se aplican de acuerdo como lo inidque 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 terminos se indican las calidades jurídicas y tributarias de ETB, información que es adecuada para que puedan calcular los impuestos y retenciones aplicables.
410	Terminos de Referencia # 2.1 Esquema de cotización de los precios	Solicitamos confirmar si ETB tienes impuestos particulares y/o específicos a tener en cuenta, como estampillas a considerar, más allá de los impuestos distritales y nacionales genéricos a tener en cuenta	Las retenciones e impuestos se aplican de acuerdo como lo inidque 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 terminos se indican las calidades jurídicas y tributarias de ETB, información que es adecuada para que puedan calcular los impuestos y retenciones aplicables.
411	Términos de Referencia	<p>Limitación de adjudicaciones por Aliado Estratégico</p> <p>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.</p>	ETB no puede limitar o determinar el número mínimo o máximo de oferentes a quienes se les asignará órdenes de servicio, toda vez que de acuerdo con Términos de Referencia, la regla de asignación es la orden que presente en menor precio.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
412	Términos de Referencia	Como se define el alcance técnico y económico para la presentación de Demos o de pruebas de concepto	Esta información será definida por cada orden de servicio generada para el cliente final
413	Términos de Referencia	Cual es el alcance de las estrategias de Marketing y estimación de presupuesta	Se informa que el tema será revisado y el resultado del análisis se verá reflejado en los Términos de Referencia.
414	Términos de Referencia	Cuenta ETB con una herraminta E-Learning para el entrenamiento del distribuidor o del fabricante en productos de línea base que forman parte del ACUERDO MARCO, previamente configurada y la modalidad del servicio (Virtual - presencial) En caso de ser presencial indicar si se prestara en las instalaciones de ETB o del prestador del servicio y cual es la capacidad y condiciones técnicas requerida en caso de ser por parte del aliado.	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
415	Términos de Referencia	Cual es la herramienta y los ANS que se tienen para el dimensionamiento técnico de infraestructura y/o servicios de acuerdo con la necesidad del cliente final ETB, actividad realizada en conjunto con el equipo preventa ETB.	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.
416	Términos de Referencia	Comendidamente solicitamos detallar las plataformas e integraciones que ETB tiene y/o requiere. Detallar si se hace por APIS o Middleware	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
417	Términos de Referencia	Para la gestión de cronogramas cuenta con una herramienta o metodología de la gestión de los procesos que el proveedor que deba usar	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
418	Términos de Referencia	Por favor pasar un listado de las herramientas que ETB pone a disposición del aliado para la prestación de los servicios de BO/BPO con el detalle si es on premise o SaaS	Todos los recursos y/o herramientas necesarias para la prestación del servicio deben ser incluidos por el Proveedor en su propuesta.
419	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.
420	Términos de Referencia	solicitamos amablemente nos compartan el procedimiento definido para la definición y conciliación de los ANS	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.
421	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 se debe cotizar en pesos colombianos, 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.
422	Términos de Referencia	Solicitamos amablemente incluir en la documentación los Históricos, volumetría, curvas de tráfico y más insumos para el dimensionamiento de la operación	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
423	Términos de Referencia	Solicitamos amablemente incluir el anexo de los ANS	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
424	Términos de Referencia	Solicitamos amablemente incluir en la documentación los flujos que se requieren desarrollar o configurar para los diversos programas (Chatbot, voicebot...)	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
425	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.	Lo requerido se encuentra detallado en ítem 3.6.1.4 del documento terminos de referencia
426	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.	Lo requerido se encuentra detallado en ítem 3.6.1.4 del documento terminos de referencia
427	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.
428	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.
429	Términos de Referencia	Suspensión: No se establece plazo máximo ni compensación en caso de suspensión no imputable al contratista. Se solicita definir los límites y la compensación a Ayesa, así como un preaviso antes de la suspensión. Asimismo, se solicita establecer la posibilidad de que EL CONTRATISTA pueda suspender el contrato por la falta de pago de las facturas por parte del Cliente.	Se aclara que se dará cumplimiento al artículo 31 SUSPENSIÓN DE LOS CONTRATOS del Manual de Contratación de ETB, en el sentido de que la ejecución de los contratos podrá suspenderse total o parcialmente por mutuo acuerdo en tre las partes; los cual debe formalizarse en un documento digital o electrónico que contenga las condiciones de la suspensión. A su vez el Aliado deberá modificar la vigencia de las garantías constituidas. Cada caso se revisará puntualmente.
430	Términos de Referencia	Penalizaciones: Se solicita limitar el totalidad de las penalidades al 10% del importe total del contrato.	ETB informa que no es posible limitar la totalidad de las penalidades al 10% del importe total del contrato, por las siguientes razones: 1. El Acuerdo Marco no tiene cuantía, por lo tanto, no le aplica un porcentaje específico para efectos de la aplicación de la cláusula penal, sino que se estableció una suma de dinero correspondiente a \$200.000.000. 2. El artículo 26 del Manual de Contratación autoriza a ETB a pactar la cláusula penal por un importe equivalente de HASTA al 30% del precio del contrato o del pedido. En el caso de los Acuerdos Marco objeto del presente proceso de contratación, ETB definió un porcentaje equivalente hasta el 20% de la orden de servicio antes de IVA, considerando el objeto y el alcance que podrían tener las órdenes en atención a las líneas de negocio y grupos definidos.
431	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.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
432	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 es clara la observación.
433	Términos de Referencia	Terminación: Se solicita (i) que ETB abone al CONTRATISTA los costes derivados de la terminación anticipada del contrato (ii) que AYESA pueda resolver el contrato por impago de las facturas.	ETB informa que de acuerdo con el artículo 33 del Manual de Contratación, ETB puede pactar en sus contratos las causales que le facultan para dar por terminado el vínculo contractual en cualquier momento, en atención a las necesidades o decisiones de la Empresa. La potestad de terminar anticipadamente el Acuerdo Marco está en cabeza de ETB en su calidad de acreedor de la prestación, y por lo tanto, el Aliado no está facultado para ejercerla. 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 y recibidos a satisfacción. 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.
434	Términos de Referencia	<p>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.</p> <p>Si bien no existe una contradicción directa entre los plazos, el esquema de pago condicionado al cobro efectivo por parte de ETB traslada a CONTRATISTA el riesgo de mora o retraso del cliente final, pudiendo extender el ciclo de caja más allá de los 90 días previstos. Adicionalmente, el plazo fijo de 120 días para necesidades propias de ETB supone un riesgo relevante de liquidez, especialmente en ausencia de compromisos mínimos de contratación y de una facultad expresa de suspensión por impago. Se recomienda valorar este riesgo como financiero relevante y, en la medida de lo posible, solicitar aclaración o mitigación en fase de observaciones o negociación</p> <p>Este riesgo financiero se ve agravado por otras previsiones del BTR, en particular: (i) la inexistencia de una facultad expresa de suspensión del contrato por impago de las facturas; (ii) la exigencia de garantías económicas relevantes desde el inicio del Acuerdo Marco, con independencia del volumen de órdenes de servicio efectivamente ejecutadas; y (iii) el régimen de multas y penalidades, que permite su compensación directa con importes adeudados a CONTRATISTA</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. El riesgo mencionado por el oferente se disminuye porque una vez se surta la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se definiran temas como, cantidades, tiempo de la orden de servicio, periodos y formas de pago, entre otros temas.
435	Borradores de Términos de Referencia	Agradecemos por favor confirmar los aspectos a tener en cuenta para la experiencia requerida	Lo requerido se encuentra detallado en ítem 3.6.1.4 del documento terminos de referencia
436		Teniendo en cuenta la fecha de envío de las preguntas, es importante para nosotros contar con las respuestas para así ajustar nuestra propuesta a sus requerimientos, ¿sería factible extender el plazo de presentación de la oferta?	ETB aclara que nos encontramos en la etapa de atender las observaciones a los borradores de los términos de referencia. Por lo tanto, se debe atender el cronograma establecido en los términos de referencia definitivos.
437		¿Que fecha estiman el inicio del proyecto con el nuevo proveedor?	Esto hace parte de las mallas y la oferta del servicio de BPO de cada aliado. ETB no interfiere en la operación de los servicios, ni en su dimensionamiento

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
438		Agradecemos confirmar si el requisito de certificación ISO 9000 puede acreditarse mediante la certificación ISO 9001, teniendo en cuenta que esta última forma parte de la misma familia de normas ISO 9000 y constituye el estándar certificable que demuestra la implementación efectiva de un Sistema de Gestión de la Calidad. En ese sentido, solicitamos respetuosamente se considere la ISO 9001 como equivalente y suficiente para dar cumplimiento a dicho requisito, en atención a los principios de proporcionalidad, razonabilidad y libre concurrencia que rigen los procesos de selección.	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
439		Agradecemos confirmar si el requisito de la certificación ISO/IEC 20000 puede acreditarse mediante la certificación ISO/IEC 27001, teniendo en cuenta que esta última demuestra la implementación de controles robustos de gestión, operación, continuidad y mejora de los servicios de tecnología, así como la gestión de riesgos, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, aspectos directamente relacionados con los objetivos del estándar ISO/IEC 20000. En ese sentido, solicitamos respetuosamente que la certificación ISO/IEC 27001 sea considerada como un soporte equivalente para acreditar la madurez operativa y de gestión del servicio, en aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y libre concurrencia que rigen el proceso.	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
440		Agradecemos confirmar si la publicación del proceso con los documentos definitivos se realizará a través de la plataforma de PAR Servicios o si, por el contrario, estos serán divulgados por otro medio. En caso afirmativo, agradecemos indicar cuál será el canal oficial de publicación para efectos de seguimiento y presentación de la propuesta.	Cómo se indicó en la Reunión Informativa, todos será publicado en la pagina de ETB; así mismo, una vez se surta el proceso de manifestación de interés, aquellos interesados y que cumplan esta fase, serán invitados mediante la Plataforma SAP ARIBA. De ahí en adelante, esta será la Plataforma Transaccional para el proceso.
441		Para asegurar el cumplimiento óptimo de cada uno de los requisitos establecidos en los criterios de evaluación podrían confirmarnos cuáles son los formatos o documentos específicos que se espera recibir de nuestra parte? esto nos permitirá garantizar que nuestra propuesta cumpla con todos los requisitos exigidos y se maximice la puntuación en la evaluación, evitando cualquier tipo de confusión por parte del equipo evaluador.	Los requisitos habilitantes se encuentran detallados en el numeral 3,6,2 de los terminos de referencia. Se espera que el aliado presente oferta técnica con detalle de su servicio operación, tecnología y modelo de atención. Respuesta a punto a punto, anexo financiero diligenciado y demás documentos solicitados dentro del alcance jurídico y financiero de los presentes terminos de referencia
442		Amablemente solicitamos compartir las inquietudes y respuestas generadas de todos los oferentes. Esto nos ayudará a tener mayor entendimiento y alineación sobre el proyecto.	Las Preguntas y respuestas para la etapa de Observaciones de los Borradores de los términos de referencia, serán publicadas en la página de ETB para consulta de los interesados
443		¿Cuantos proveedores en total esperan contratar con esta licitación?	La habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los aliados que cumplan con los requisistos técnicos, financieros y jurídicos
444		Agradecemos confirmar cuáles son las certificaciones, acreditaciones o reconocimientos que la entidad considera habilitantes o relevantes para este proceso, así como si estos constituyen un requisito obligatorio para la participación o un criterio de evaluación adicional. Lo anterior, con el fin de asegurar el cumplimiento integral de las condiciones establecidas y evitar interpretaciones divergentes en la presentación de la propuesta.	Los requisitos habilitantes se encuentran detallados en el numeral 3,6,2 de los terminos de referencia
445		Agradecemos confirmar cuáles son los aspectos y especificaciones que deben tenerse en cuenta para acreditar el requisito de ITIL solicitado, así como la forma en que este debe ser demostrado dentro del proceso, con el fin de asegurar el cumplimiento adecuado del requisito en la propuesta.	El aliado debe acreditar dentro de su oferta el cumplimiento del modelo ITIL, como parte de su operación de servicio. Por lo cual, debera relacionar su esquema de servicio con roles y certificaciones que aplican por rol
446		Ya que al verificar documentacion y en relacion a las necesidades de creacion de reportes de seguimiento, se puede encontrar que ETB tendrá necesidades muy enfocadas en la gestion a traves de canales digitales y con enfoque en la autogestion usando PLN y IA en chatbots, pero tambien se encuentran necesidades de atencion de llamadas inbound y outbound, ¿por favor se podría mencionar una aclaracion mas contundente de cuales podrian ser los Kpis relevantes para el negocio con el fin de que el Oferente pueda estimar si las plataformas de gestion que puede disponibilizar garantizan el cubrimiento de necesidades de medicion y seguimiento?	Esto hace parte de las mallas y la oferta del servicio de BPO de cada aliado. ETB no interfiere en la operación de los servicios, ni en su dimensionamiento

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
447		En el caso de definirse o aclararse de mejor y mas completa manera una matriz de indicadores como Kpis contractuales, ¿Podrian entregar cifras de cuales serian los objetivos esperados?	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.
448		¿La empresa contratante cuenta con un CRM de atendimento de gestiones que pasan a asesor donde se gestionan las solicitudes de usuarios tales como activaciones bloqueos, explicaciones, y servicio al cliente en general?	El CRM del BPO deberá ser provisto por el aliado contratante, para las integraciones requeridas revisar la respuesta de la observación siguiente
449		Si la empresa contratante, al disponer de una herramienta de tipo CRM para la gestion de solicitudes WFM o SOFTWARE requiere de integraciones con la herramienta de gestion de interacciones de salida o ingreso de llamadas o chats para el calculo de reportes de seguimiento, ¿La empresa Contratante ETB provee disponibilidad de conexiones via API para la mineria de informacion correspondiente a reportes?	En caso de requerirse integraciones con herramientas y plataformas de terceros, podemos tener dos caminos el primero donde el tercero a integrar entregue el API o el segundo que sea necesario realizar desarrollo y para esto tendríamos alcance en el ítem de anexo financiero horas de desarrollo
450		En cuanto a la entrega de reportes de seguimientos, en el documento de terminos generales se menciona que el Oferente debe contar con una herramienta WEB de presentacion de informes, sin embargo en el caso de recepcion de bases de datos para gestiones Outbound y por tanto Detalles de interacciones y de datos especificos descargables con ayuda de un formulario o datats en excel, ¿la empresa contratante ETB disponibiliza sitios de transmision de datos tales como FTP, de preferencia usa el correo, o se adapta a la extraccion de datos manualmente a traves de la herramienta de datos del oferente?	Los reportes esperados estarán asociados al cumplimiento de la orden de servicio, que dependerán de la campaña que se este trabajando
451		En cuanto a la entrega de reportes de seguimientos, ¿Cuáles son los principales reportes que se espera disponibilizar y los tiempos de frecuencia de actualizacion para estimar una carga de labores aproximada por parte del oferente en la destinacion de recursos dedicados a la reporteria?	Los reportes esperados estarán asociados al cumplimiento de la orden de servicio, que dependerán de la campaña que se este trabajando
452		Atención Presencial. Nos comparten por favor el volumen de transacciones mensuales (detalle intraday), TMO, tiempo en espera en sala, nivel de servicio objetivo, horarios de atención, para cada uno de los puntos de presenciales de atención con los que se cuenta?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
453		INBOUND ¿Cual es el Objetivo de Nivel de Servicio?. (Por ejemplo: "El 78% de las llamadas entrantes deben ser atendidas antes de 20 Seg").	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
454		INBOUND ¿Cual es el Objetivo de % de abandono?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
455		INBOUND Por favor confirmar , por servicio, la duración promedio de la llamada , tiempo en Hold y No listo	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
456		INBOUND Por favor compartir la volumetria mensual de por lo menos el ultimo año de cada uno de los servicios	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
457		INBOUND ¿Cuál fue la distribución porcentual de llamadas entrantes para una semana promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = Lunes 20%; Martes 18%; Miércoles 17%; etc)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
458		INBOUND ¿Cuál es la distribución porcentual de llamadas entrantes para un día promedio de Lunes a Viernes, un Sábado y un Domingo promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = 08:00 a 08:30 : 10%; 08:30 a 09:00 :12% etc)	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
459		INBOUND ¿Cuál fue la distribución porcentual de llamadas entrantes mensuales del último año por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = Enero 20%; Febrero 18%; Marzo 17%; etc)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
460		INBOUND Tienen algún meses o días atípicos en el cual el tráfico aumente? Cuando y cual es el aumento porcentual respecto al parametro típico?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
461		OUTBOUND ¿Cuál es el servicio requerido ? Por favor describalo detalladamente (ventas, cobranzas, telemarketing, etc)	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
462		OUTBOUND Nos confirman por favor la cantidad de registros mensuales a gestionar	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
463		OUTBOUND Nos confirman por favor la duración de las llamadas efectivas y no efectivas	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
464		OUTBOUND Por favor confirmar las llamadas por registro promedio	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
465		OUTBOUND Por favor confirmar la tasa de conexión o las Llamadas contactadas/llamadas realizadas, esperadas y/ o historicas de la campaña?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
466		OUTBOUND Por favor confirmar la tasa RPC o llamadas contestadas de cliente objetivo/llamadas contestadas, esperadas y/o historicas de la campaña?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
467		OUTBOUND Nos confirman por favor la efectividad sobre la base de datos esperada y/o historica de las campañas a gestionar?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
468		OUTBOUND Por favor confirmar que porcentaje corresponde a llamadas nacionales, locales, celular y larga distancia extendida	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
469		OUTBOUND Requiere linea de entrada para el retorno de la llamada? Si es asi por favor confirmar volumenes y duraciones	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
470		VIDEO LLAMADA ¿Cual es el Objetivo de Nivel de Servicio?. (Por ejemplo: "El 78% de las llamadas entrantes deben ser atendidas antes de 20 Seg").	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
471		VIDEO LLAMADA ¿Cual es el Objetivo de % de abandono?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
472		VIDEO LLAMADA Por favor confirmar , por servicio, la duración promedio de la llamada , tiempo en Hold y No listo	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
473		VIDEO LLAMADA Por favor compartir la volumetria mensual de por lo menos el ultimo año de cada uno de los servicios	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
474		VIDEO LLAMADA ¿Cuál fue la distribución porcentual de llamadas entrantes para una semana promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = Lunes 20%; Martes 18%; Miércoles 17%; etc)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
475		VIDEO LLAMADA ¿Cuál es la distribución porcentual de llamadas entrantes para un día promedio de Lunes a Viernes, un Sábado y un Domingo promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = 08:00 a 08:30 : 10%; 08:30 a 09:00 :12% etc)	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
476		VIDEO LLAMADA ¿Cuál fue la distribución porcentual de llamadas entrantes mensuales del último año por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = Enero 20%; Febrero 18%; Marzo 17%; etc)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
477		VIDEO LLAMADA Tienen algún meses o días atípicos en el cual el tráfico aumente? Cuando y cual es el aumento porcentual respecto al parametro típico?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
478		WHATSAPP ¿Cuántas interacciones a través de chat atienden mensualmente?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
479		WHATSAPP Que acuerdos de nivel de servicio se tienen definidos?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
480		WHATSAPP ¿Cual fue la distribución porcentual de transacciones entrantes para una semana promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = Lunes 20%; Martes 18%; Miercoles 17%; etc)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
481		WHATSAPP ¿Cual es la distribución porcentual de transacciones entrantes para un día promedio de Lunes a Viernes, un Sábado y un Domingo promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = 08:00 a 08:30 : 10%; 08:30 a 09:00 :12% etc)	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
482		WHATSAPP ¿Cual fue la distribución porcentual de llamadas entrantes mensuales del último año por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = Enero 20%; Febrero 18%; Marzo 17%; etc)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
483		WHATSAPP Por favor confirmar , por servicio, la duración promedio de la transacción.	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
484		WHATSAPP Para los servicios de chat por favor confirmar cuantas interacciones simultaneas se manejan	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
485		WHATSAPP Estos servicios se deben dimensionar de manera exclusiva o deben ser integrados con algun servicio de llamadas entrantes?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
486		¿Que fecha estiman el inicio del proyecto con el nuevo proveedor?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
487		¿Cuántos son los días de capacitación inicial por servicio?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
488		¿Nos pueden compartir las metas de indicadores de los servicios? Como NS, AHT, ABS ETC...	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
489		¿El reajuste anual de las tarifas se realizara por médio del IPC o com el SMLV?	Los precios cotizados son precios TECHO los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.
490		¿Nos podrían compartir curvas de tráfico intradía por intervalos de 30 minutos de los últimos 6 meses de los diferentes servicios?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
491		¿La conexión a las troncales seran provisionadas por El contratante o el Proveedor?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
492		¿Toda la planta deberá tener correo Microsoft 365 o solo el Staff? Y estas licencias por quien deberan ser costeadas?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
493		¿Nos podrían indicar los diferentes horarios de los servicios de la operación?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
494		¿nos podrían compartir el histórico por intervalos de AHT de los últimos 6 meses de los diferentes servicios?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
495		¿Qué cantidad de Leads se entregará para el servicio CAMPAÑAS DE SALIDA y con que periodicidad?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
496		¿Cuál es el AHT de contacto efectivo de las ampañas OUT?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
497		¿Cuál es el AHT de contacto no efectivo de las campañas OUT?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
498		¿Nos podrian compartir la volumetria de los casos BackOffice por servicio?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
499		¿Nos podrian indicar cuantos BackOffice tienen por servicio actualmente? Y la volumetria de estos	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
500		¿Nos podrian compartir el AHT del servicio Backoffice de los últimos 6 meses?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
501		¿Se requiere de algun aplicativo CRM? y si es asi ¿El aplicativo CRM será provisionado por el oferente o por el proveedor?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
502		¿se tiene algun formato de envio de precios? O Tenemos que enviar en nuestro formato?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
503		¿Nos pueden compartir el presupuesto que se tiene para el proyecto?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
504		¿La Conexión se realizara via VPN o MPLS y quien asumira los costos de esta?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
505		¿Para que gestion son los minutos de salida?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
506		¿Actualmente con cuantos agentes cuentan? Y con cuantos se iniciara el servicio? Nos pueden compartir estos datos por los servicios mencionados en el anexo de tarifas	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
507		¿Las troncales SIP y la Conexión sera asuminda por el Contratante o por el Proveedor?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
508		¿Nos pueden compartir el historico de efectividad de las campañas OUT de los ultimos 6 meses?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
509		¿Nos pueden compartir el historico de anulacion y caida de las campañas OUT del servicio de los ultimos 6 meses por producto?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
510		¿Nos pueden compartir el historico de modificacion del servicio de los ultimos 6 meses?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
511		¿Actualmente cuentan con WhatsApp Bussiness Verificado?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
512		¿El costo del WhatsApp Bussiness sera a cargo del Contratante o del Proveedor?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
513		¿Nos podrian compartir las inquietudes de los demas oferentes?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
514		¿Nos puden indicar Cuáles son los niveles de servicio para cada uno de los canales y que AHT tienen en los ultimos 6 meses?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
515		¿Nos pueden compartir el historico de multas y penalidades del servicio?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
516		¿Nos pueden compartir los ratios para el STAFF de la operacion?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
517		¿Nos pueden compartir el Historico de penalizacion en % por servicio por favor?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
518		¿Nos pueden compartir el Historico de Contactabilidad del OUT?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
519		¿Nos pueden compartir el Historico de efectividad?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
520		¿Qué tecnología o dotacion se debe contemplar para los agentes y supervisor en modalidad presencial?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
521		¿Nos pueden compartir los ratios para el Staff?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
522		¿Se debe considerar miltiskill entre servicios? Si es correcto, Nos podrian compartir la tabla de los servicios con los que se puede realizar el multiskill?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
523		¿Nos pueden compartir una tabla con los horarios de cada servicio?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
524		¿Nos pueden compartir el AHT de los casos de Chat y WhatsApp?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
525		¿Cual es el AHT y las curvas intradia por 15 minutos de los servicios WhatsApp de los ultimos 6 meses?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
526		¿Los ratios de infraestructura (EJ Baños) son excluyentes?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
527		Cual es la simultaneidad manejada para Whatsapp y Chat?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
528		¿Cuantos pasos realiza el ChatBot antes del paso a Agente?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
529		¿Nos pueden especificar que servicios son 24x7 y cuales son 8 - 5	Se deberán cotizar de acuerdo con el anexo financiero
530		¿Nos pueden compartir el historico de interacciones del IVR por mes?	no se entregará información, los aliados deben partir de su conocimiento en estos servicios
531		Nos pueden dar el historico de interacciones de el servicio campañas de salida?	no se entregará información, los aliados deben partir de su conocimiento en estos servicios
532		Nos pueden dar el historico de indicadores de el servicio campañas de salida con sus respectivas metas?	no se entregará información, los aliados deben partir de su conocimiento en estos servicios
533		En el anexo financiero en el valor de la hora esperan hora productiva u hora logueo?	Productiva

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
534		Actualmente en Colombia hay una disminución de carga laboral hasta julio de 2026 en donde serán 42 horas semanales, Teniendo en cuenta esto como se deberían enviar la propuesta?	Esto hace parte de las mallas y la oferta del servicio de BPO de cada aliado. ETB no interfiere en la operación de los servicios, ni en su dimensionamiento
535		Nos pueden indicar que porcentaje de la Operación cubre los horarios nocturnos, festivos y dominicales por favor	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
536		Nos pueden indicar que porcentaje de la Operación cubre los horarios nocturnos, festivos y dominicales por favor	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
537		Es posible nos puedan confirmar si ETB ya tiene definido la cantidad de aliados que conformaran el acuerdo marco para el "Grupo IV: Gestión de Procesos de Negocio (BPO)", de ser así nos podrían informar esta cantidad?	La habilitación está definida de acuerdo con el cumplimiento de los aliados que cumplan con los requisitos técnicos, financieros y jurídicos
538		Entendiendo que el acuerdo marco se activará cada vez que ETB requiera suplir la necesidad de los servicios pactados en el mismo, nos gustaría saber si ETB cuenta con historico de Ordenes de los últimos 2 años, de ser así no podrían confirmar la cantidad de Ordenes de servicio ejecutadas por cada Q de estos 2 últimos años?	La Información de ETB es reservada.
539		Si bien las tarifas definitivas se pactarán una vez ETB requiera habilitar la respectiva orden de servicio, es posible nos puedan indicar el promedio de volumen de interacciones o personas que normalmente se requieren en cada orden de servicio?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
540		Por favor compartir cuál será el incremento anual de tarifas que se tendrá en cuenta para el proyecto (IPC, SMMLV).	Los precios cotizados son precios TECHO los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.
541		De acuerdo con los perfiles compartido por ETB y con el objetivo de facilitar la evaluación de las tarifas, es posible nos puedan compartir el rango salarial esperado por ETB para cada uno de los perfiles?	No, esto es a nivel general para acuerdo marco
542		¿Podrían proporcionar información sobre la topología prevista tanto para la red como para los datos en este proyecto?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
543		Solicitamos confirmar ¿Si debemos implementar canales dedicados de datos? En caso de ser así, por favor detallar estos canales deben ser última milla, ancho de banda requerido, dirección de instalación de los canales, y si debemos contemplar costos de Cross conexión	La conectividad será resuelta por ETB
544		¿Cuál es el tiempo estimado de implementación para cada orden de servicio?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
545		¿Los canales de voz y datos serán proporcionados por la entidad o se espera que el proveedor los suministre? En caso de ser el proveedor, ¿quiénes asumirán los costos asociados?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
546		Por favor compartir a través de qué tipo de tecnología se realizará la entrega del tráfico al proveedor. Ejemplo: A través de troncales SIP (VoIP) o físicas, Gateways VoIP, entre otros.	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
547		¿Por favor detallar los números que serán entregados al proveedor?, o por favor describir ¿Cómo esperan realizar el enrutamiento de tráfico telefónico al proveedor?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
548		¿Con qué operador se encuentran las líneas telefónicas ya establecidas y qué tipo de tecnología se emplea en dichas líneas?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
549		¿Quién asume los costos administrativos y de cobro revertido de las líneas telefónicas, el proveedor o la entidad?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
550		¿Podría especificar la cantidad de troncales telefónicas requeridas y el tipo de tecnología preferida (por ejemplo, E1, PRI, SIP, etc.) para el proyecto en cuestión?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
551		¿Se dispone de líneas telefónicas 018000? En caso afirmativo, ¿los costos administrativos y de cobro revertido asociados a estas líneas son asumidos por el proveedor o por la entidad?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
552		"Canal Telefónico (Inbound): Se requiere de un IVR? de requerirse por favor indicarnos si es enrutador o Transaccional?, de ser transaccional por favor compartir la siguiente información; 1. La voz para los audios del IVR será suministrada por el oferente?, de ser así indicar si debe ser con voz profesional. 2. Compartir la estructura de IVR requerida. 3. Se requiere tener en cuenta algún tipo de integración con herramientas del cliente?"	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
553		¿Podrían confirmar el flujo esperado del IVR (Interactive Voice Response)? ¿Se trata de un enrutador o de un sistema transaccional?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
554		¿Sería posible detallar las cantidades de llamadas que se dirigen a través del IVR y el tiempo promedio que los usuarios pasan navegando en el IVR (AHT de navegación en el IVR)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
555		¿El IVR cuenta con opciones transaccionales? En caso afirmativo, ¿podría proporcionar más detalles sobre la integración de estas opciones dentro del IVR?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
556		¿Cuántas llamadas son retenidas en el IVR y cuántas pasan al agente?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
557		¿Cuántos cambios al IVR y tipo de complejidad se espera tener mensuales?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
558		Agradecemos por favor confirmar ¿Cuál es el volumen de llamadas entrantes mensualmente?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
559		¿Cuál es el AHT (Tiempo Promedio por Llamada)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
560		¿Cuál es el nivel de servicio requerido?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
561		¿Cuál es el nivel de abandono que se presenta actualmente?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
562		Se entiende que cada orden de servicio contará con la particularidad respectiva, sin embargo, y entendiendo que desde el servicio de BPO se pueden atender diferentes campañas o servicios, (ejemplo, PQRS, atención y entrega de información a usuario, etc) agradecemos a la ETB confirmar si herramientas complementarias como gestores de PQRS, sistemas de agendamiento de citas, pasarelas de pagos entre otros deberán considerarse dentro del valor de las tarifas que se entreguen para el presente acuerdo marco?	No, los ítems adicionales que surjan como la necesidad del negocio podrán ser cotizados e integrados como elementos nuevos del contrato
563		En base a la pregunta anterior, en caso de requerir herramientas y/o integraciones específicas de cada orden de servicios agradecemos nos puedan confirmar el alcance de cada una de estas e indicarnos si para estos casos particulares se trabajará con herramientas propias del cliente y/o ETB o se contemplaran bajo algún servicio adicional a los solicitado en el anexo económico?	No, los ítems adicionales que surjan como la necesidad del negocio podrán ser cotizados e integrados como elementos nuevos del contrato
564		Para los servicios de Chat se considera que una conversación queda en estado cerrado o terminada en el término de 24 hrs?, agradecemos por favor su aclaración.	Las interacciones de chat se consideran en terminado a las 24 horas
565		El servicio de WhatsApp Business tiene cobros por mensajes de entrada y salida, ¿Cómo se realizara la facturación de este tipo de servicios (por consumo o deben estar incluidos en la tarifa mensual del servicio)?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
566		Agradecemos por favor nos indiquen la simultaneidad en chat que tendrá cada asesor.	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
567		Agradecemos por favor confirmar ¿El número de sesiones en simultaneo que son requeridas?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
568		¿Es necesario contar con la capacidad de transferir archivos en el servicio de chat? En caso afirmativo, ¿qué tipo de archivos se espera que se compartan y cuáles son los requisitos específicos para la transferencia de archivos?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
569		¿Se utilizan actualmente canales de chat bot o se tiene la intención de implementarlos?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
570		¿ Por favor compartimos el árbol del chatbot a configurar?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
571		¿Cuántas interacciones o transacciones transan por el canal de chatbot ?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
572		¿ En qué canal digital se espera implementar el chatbot?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
573		¿El servicio de chatbot tendrá paso a agente? De ser así por favor detallar volumen de transacciones que pasan asesor y TMO de gestión?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
574		¿Se utilizan actualmente canales de WhatsApp o se tiene la intención de implementarlos?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
575		¿La línea de WhatsApp se encuentra certificada por META?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
576		¿Cuántos usuarios mensuales son atendidos por el canal de WhatsApp?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
577		Por favor indicar la simultaneidad de interacciones para el canal de WhatsApp	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
578		¿El canal de WhatsApp es un canal solo de entrada o tendremos gestión Outbound? De ser así por favor detallar motivos de contacto y la estructura de los mensajes HSM utilizados para este tipo de gestión	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
579		Solicitamos por favor confirmar ¿El volumen de transacciones dadas por el canal de WhatsApp tanto mensuales como diarias por intervalos de 30 min y TMO de gestión?	Estamos en fase de alcance general por tanto la definición solicitada será parte de la operación en la prestación de oferta para cada oportunidad de negocio específico
580	3.6.2001	<p>Inclusión obligatoria de servicios de confianza digital en los procesos BPO</p> <p>Observación</p> <p>Se solicita a ETB precisar y complementar el alcance técnico del Grupo IV – Gestión de Procesos de Negocio (BPO), incorporando de manera expresa que, cuando los procesos objeto de operación involucren interacción con usuarios finales, generación de consentimientos, autenticación, suscripción de documentos, notificaciones, validaciones de identidad o producción de evidencia digital, dichos procesos deberán soportarse obligatoriamente en servicios de confianza digital prestados por un operador especializado.</p> <p>Justificación técnica y jurídica</p> <p>La gestión de procesos de negocio que involucran ciudadanos, clientes o usuarios finales no puede limitarse a la operación funcional del proceso, sino que debe garantizar:</p> <p>Autenticidad Integridad No repudio Trazabilidad</p> <p>Valor probatorio de las actuaciones digitales</p> <p>Lo anterior encuentra sustento en:</p> <p>El principio de seguridad jurídica, como pilar del ordenamiento jurídico colombiano.</p> <p>La Ley 527 de 1999, que reconoce los mensajes de datos, firmas digitales y electrónicas y la necesidad de mecanismos que garanticen su fiabilidad.</p> <p>La Ley 1581 de 2012, que exige medidas técnicas y organizacionales adecuadas para el tratamiento de datos personales.</p> <p>Los principios de confianza legítima y buena fe (art. 83 Constitución Política).</p> <p>En consecuencia, se propone que los términos de referencia establezcan que el BPO adjudicatario deberá integrar, durante la ejecución de los procesos, servicios de confianza digital provistos por un tercero especializado, cuando la naturaleza del proceso así lo exija.</p>	<p>No se acepta la solicitud, los requerimientos habilitantes ya se encuentran definidos en los documentos de términos de referencia</p>

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
581	3.6	<p>Separación funcional entre operación BPO y servicios de confianza</p> <p>Observación</p> <p>Se solicita a ETB aclarar que los servicios de confianza digital que soportan los procesos BPO no se consideran parte del core operativo del BPO, sino capacidades técnicas especializadas que deben ser provistas por operadores independientes, con experiencia, infraestructura y gobierno propio.</p> <p>Justificación</p> <p>Desde una perspectiva técnica y de control de riesgos, resulta inconveniente que un operador BPO:</p> <p>Sea juez y parte en la generación de evidencias.</p> <p>Controle simultáneamente la operación del proceso y la custodia probatoria.</p> <p>Administre mecanismos de autenticación o firma sin independencia funcional.</p> <p>La separación de funciones es una buena práctica reconocida en marcos de control como: ISO/IEC 27001</p> <p>Modelos de gobierno de seguridad de la información</p> <p>Principios de control interno y auditoría</p> <p>Por tanto, se sugiere que el pliego contemple que:</p> <p>"Los procesos que requieran servicios de autenticación, firma electrónica o digital, evidencias electrónicas, sellado de tiempo, trazabilidad probatoria o custodia de información crítica deberán apoyarse en un operador de confianza independiente del adjudicatario del BPO."</p>	<p>El aliado debe garantizar que su servicio de BPO cumple con estándares de seguridad y controles de su sistema de SGSI por tanto es responsabilidad del aliado tener definido los controles aplicables propio al servicio</p>
582	3.6	<p>Requerimiento de valor probatorio y oponibilidad jurídica</p> <p>Observación</p> <p>Se solicita que dentro de los requisitos técnicos del Grupo IV se incorpore la exigencia de que los procesos BPO que produzcan actos jurídicos o administrativos digitales generen evidencia electrónicamente verificable, íntegra y oponible ante terceros.</p> <p>Justificación jurídica</p> <p>ETB, como empresa de servicios públicos y actor estratégico del ecosistema digital, debe asegurar que los procesos que opera o integra:</p> <p>Sean auditables</p> <p>Sean defendibles ante autoridades administrativas y judiciales</p> <p>Garanticen no repudio</p> <p>Esto se soporta en:</p> <p>Ley 527 de 1999</p> <p>Código General del Proceso (prueba digital)</p> <p>Principio de responsabilidad administrativa</p> <p>Riesgos reputacionales y legales asociados a procesos no probables</p> <p>En este sentido, se propone exigir que la evidencia digital producida en los procesos BPO esté respaldada por servicios de confianza digital que aseguren sellado de tiempo, integridad criptográfica y custodia probatoria.</p>	<p>No se acepta solicitud, los requerimientos técnicos se encuentran definidos en los términos de referencia</p>
583	3.6	<p>Tratamiento de datos personales y principio de responsabilidad demostrada</p> <p>Observación</p> <p>Se solicita que los términos de referencia incluyan como requisito técnico que, cuando el BPO implique tratamiento de datos personales de terceros, el adjudicatario deberá apoyarse en servicios especializados que permitan demostrar responsabilidad demostrada (accountability) frente al tratamiento de datos.</p> <p>Justificación</p> <p>La Ley 1581 de 2012 y el régimen de protección de datos personales exigen no solo cumplir, sino demostrar cumplimiento.</p> <p>Servicios como:</p> <p>Autenticación fuerte</p> <p>Gestión de consentimientos</p> <p>Evidencias electrónicas</p> <p>Trazabilidad de accesos</p> <p>son elementos clave para cumplir con dicho principio, y no hacen parte del BPO tradicional, sino de servicios de confianza digital especializados.</p>	<p>El contratista como encargado del tratamiento de datos debe responder en los términos de la ley La Ley 1581 de 2012 y acorde con las disposiciones definidas en el borrador de los términos de referencia. Ahora bien, frente a la pregunta se debe tener en cuenta que, el ALIADO para asumir la responsabilidad en materia de tratamiento de datos bajo su autonomía e independencia deberá establecer los controles que estime necesarios frente al personal con quien presta los servicios o ejecuta el contrato</p>

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
584	3.6	<p>Neutralidad tecnológica y apertura a operadores especializados</p> <p>Observación Se solicita aclarar que la exigencia de servicios de confianza digital no restringe la libre concurrencia, sino que responde al principio de neutralidad tecnológica, permitiendo que cualquier operador que cumpla con las capacidades técnicas, jurídicas y de seguridad pueda ser integrado por el adjudicatario del BPO.</p> <p>Justificación Esta precisión: Evita interpretaciones de direccionamiento Refuerza la transparencia del proceso Garantiza calidad técnica de la operación</p>	ETB no está limitando las plataformas o tecnologías, por lo cual, se debe entregar como parte de la oferta el detalle de la tecnología y los procesos que soportan el servicio de BPO
585	Borrador Terminos de Referencias BPO	Especificación de Enlaces de Datos, aclarar si la conectividad entre el sitio del Aliado y los sistemas de ETB será mediante MPLS, definir los anchos de banda mínimos y la redundancia de proveedores de última milla.	La conectividad será resuelta por ETB
586	Borrador Terminos de Referencias BPO	Especificaciones de Estaciones de Trabajo, se requiere definir los requisitos mínimos de hardware (RAM, CPU, Almacenamiento).	Como parte del proceso de contrato marco no se definen elementos específicos, para los computadores de las estaciones de trabajo core i5, RAM 16GB, SSD 512 GB
587	Borrador Terminos de Referencias BPO	Cumplimiento PCI-DSS, se debe aclarar si la infraestructura técnica debe cumplir con la certificación PCI-DSS y en qué nivel.	PCI DSS para todos los desarrollos que apliquen para que una organización cumple con estándares rigurosos de seguridad para proteger los datos de titulares de tarjetas de pago, gestionando de forma segura la recopilación, almacenamiento, procesamiento y transmisión de esta información
588	Borrador Terminos de Referencias BPO	Especificaciones de APIs, se menciona integración con sistemas de ETB mediante SOAP/REST. Se debe especificar si ETB proveerá una capa de API Gateway para la orquestación.	Las API serán validados en la fase de operación en cada negocio
589	Borrador Terminos de Referencias BPO	Propiedad de Modelos de IA, para los Chatbots con IA Generativa, se debe aclarar quién es el propietario de los "prompts", el entrenamiento de los modelos y los datos históricos generados durante la vigencia del contrato.	el servicio de BPO deberá tener la propiedad usar modelos de IA, dependiendo del caso de uso los prompts podrán ser de propiedad del cliente final o del aliado, dependerá del negocio específico
590	Borrador Terminos de Referencias BPO	Herramienta e Integración CMDB, se menciona la integración con sistemas de gestión de activos (CMDB). Se debe definir si es necesario usar herramienta propia de ITSM o se le dará acceso al sistema de ETB.	La herramienta de CMDB deberá provista por el aliado
591	Borrador Terminos de Referencias BPO	Herramienta e Integración CMDB, se menciona la integración con sistemas de gestión de activos (CMDB). Se debe definir si es necesario usar herramienta propia de ITSM o se le dará acceso al sistema de ETB.	La herramienta de CMDB deberá provista por el aliado
592	Borrador Terminos de Referencias BPO	Flexibilidad, se debe definir el porcentaje de tráfico soportado que no esté dentro de las proyecciones estimadas dentro del cumplimiento de ANS sin penalización.	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.
593	Borrador Terminos de Referencias BPO	Escalabilidad, se debe definir el equipo Staff de apoyo (Ej. Formadores, Monitores de Calidad) que debe soportar la operación, su ratio y perfiles correspondientes.	esto es del alcance de los aliados de BPO y hace parte de su know - how
594	Borrador Terminos de Referencias BPO	Perfilamiento, se debe especificar si va a ser necesario un componente específico a nivel de habilidades blandas y/o experiencia para el manejo de canales comerciales.	El detalle de los perfiles se encuentra detallado en documento de terminos de referencia, en cuanto las habilidades blanda deben ser validadas por el aliado
595	Borrador Terminos de Referencias BPO	Compensación, se debe mencionar si es necesario contar con un salario determinado por perfil especificado por la entidad o componentes económicos adicionales a este como incentivos o variables por cumplimiento.	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
596	Borrador Terminos de Referencias BPO	ANS, se deben especificar los indicadores que serán sujetos de cumplimiento de ANS con sus respectivas formulas, metas y afectaciones o penalizaciones.	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.
597	Anexo Economico	Facturación por Turno o por Servicio, se requiere aclarar si en los modelos de servicio para las franjas horarias diferentes a 8x5 como por ej 24x7 en el Anexo Económico se debe contemplar como un único servicio que incluye los recursos correspondientes a una malla de turnos o únicamente se contempla el recurso como parte del cumplimiento de la franja horaria y por ende los recursos adicionales o componentes de cumplimiento de horarios festivos o nocturnos serán facturados por aparte.	El aliado deberá costear lo requerido para la prestación del servicio tanto para los horario 5x8 como para los 7x24, no se tendrán ítems adicionales para incluir cargos extras
598	Borrador Terminos de Referencias	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
599	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.
600	Generales	Se definiran Acuerdos de Niveles de servicio como documento marco para cualquier negocio?	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.
601	Generales	ETB espera un catálogo cerrado de servicios o permitirá incorporar nuevos ítems durante la vigencia del Acuerdo Marco	El proceso de inclusion de nuevos ítems se encuentra en los temrinos de referencia "procedimiento para incorporar nuevos ítems" numeral 3.5.6
602	Generales	Las soluciones deben operar exclusivamente en infraestructura ETB, o se permiten modelos híbridos/multicloud	La solución deberá ser provista a ETB como servicio
603	Generales	¿Cómo se gestionarán ajustes por inflación o TRM en licenciamientos internacionales	Los precios cotizados son precios TECHO y se debe cotizar en pesos colombianos, los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.
604	Generales	Una vez adjudicado el oferente en el catalogo cual es el procedimiento para la presentación de ofertas?	Por favor remitirse a los términos de referencia numeral 3,6,3

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
605	Generales	agradecemos por favor a la entidad confirmar si se exige soporte local 7x24	Los servicios de BPO usualmente funcionan 7x24 o 5x8 de acuerdo con el requerimiento del anexo financiero deberá impactarse el servicio de soporte 7x24
606	Generales	Por favor confirmar el procedimiento para que este proceso lo podamos ver en Ariba ya que estamos inscritos pero aun no aparece	Cómo se indicó en la Reunión Informativa, todos será publicado en la pagina de ETB; así mismo, una vez se surta el proceso de manifestación de interés, aquellos interesados y que cumplan esta fase, serán invitados mediante la Plataforma SAP ARIBA. De ahí en adelante, esta será la Plataforma Transaccional para el proceso.
607	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.
608	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.
609	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 evaluacion de indicadores financieros.
610	Experiencia	Agradecemos detallar los campos requeridos para la información que debe llevar las certificaciones de experiencia	las certificaciones de experiencia deben cumplir con lo detallado en el numeral 3.6.1.4
611	3.6.1.1	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 ajustara en los términos de referencia definitivos
612	3.6.1.2	La certificación ISO/IEC 20000 aplica a la gestión de servicios de TI (ITSM) y no resulta pertinente para procesos de BPO, los cuales se enfocan en la operación de procesos de negocio y no en el uso de herramientas ITSM. Se sugiere que, en lugar de esta certificación, se considere la ISO/IEC 27001, por su enfoque en la seguridad de la información aplicable a procesos de BPO.	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
613	3.6.1.3	Dado que los servicios BPO se rigen por estándares específicos de gestión y desempeño de procesos de negocio, se considera pertinente que para el personal adicional se solicite la norma COPC, la cual es el estándar de referencia para la operación y calidad en BPO.	No se acepta observación

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
614	3.6.1.2	Teniendo en cuenta que los servicios de BPO implican la operación continua de procesos de negocio y el uso intensivo de recursos, se considera pertinente que, para este tipo de procesos, se solicite la certificación ISO 14001, dado su enfoque en la gestión ambiental y el control de impactos derivados de la operación del servicio.	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
615		Se solicita aclarar si ETB exige el uso de una plataforma tecnológica específica para la prestación de los servicios BPO o si los oferentes pueden proponer plataformas propias, siempre que cumplan con los requerimientos técnicos y de seguridad establecidos por ETB.	No hay limitantes
616		En caso de que el oferente pueda proponer su propia plataforma tecnológica, se solicita indicar si ETB definirá estándares mínimos obligatorios (funcionales, técnicos, de seguridad y continuidad) que deban ser acreditados dentro de la oferta	No hay limitantes
617		Se solicita confirmar si la plataforma tecnológica propuesta será evaluada como un requisito habilitante o si hará parte de los criterios técnicos puntuables dentro del proceso de selección.	ETB no prioriza plataformas, los aliados tienen libertad de presentar las plataformas que tengan en su operación, este no es un límite
618		Favor indicar si ETB contempla un proceso de homologación, validación o certificación técnica de las plataformas BPO propuestas por los oferentes, previo o posterior a la adjudicación del Acuerdo Marco.	No se contempla para esta fase, es posible que para los aliados habilitados en la línea de BPO en la fase de ejecución contractual, solicitud de ofertas deban cumplir con especificaciones de nuestros clientes. Por tanto, se requiere que los aliados detallen sus plataformas dentro de la oferta técnica presentada a ETB
619		Se solicita aclarar si la plataforma tecnológica puede ser ofrecida bajo modalidades On-Premise, Cloud, SaaS o Híbrida, o si existe alguna preferencia o restricción por parte de ETB	No hay limitantes
620		En caso de requerirse integraciones con sistemas de ETB, se solicita indicar si ETB suministrará APIs, lineamientos técnicos o arquitecturas de referencia para dichas integraciones	En caso de requerir integración con sistemas de ETB o de clientes finales se definirá en la solicitud de oferta para los proyectos específicos
621		Favor aclarar si dentro de la evaluación técnica se otorgará puntaje por el uso de capacidades avanzadas como omnicanalidad, automatización, analítica, inteligencia artificial, RPA o herramientas de calidad automatizada	El aliado que se presente al presente acuerdo marco, quedará habilitado de acuerdo con los requisitos mínimos habilitantes
622		Se solicita indicar si ETB priorizará plataformas que permitan escalabilidad operativa, multioperación y adaptación a diferentes líneas de negocio durante la vigencia del Acuerdo Marco	ETB no prioriza plataformas, los aliados tienen libertad de presentar las plataformas que tengan en su operación, este no es un límite
623		Se solicita aclarar si la plataforma tecnológica será considerada dentro del modelo de generación de demanda conjunta (GTM) y del valor estratégico esperado de los aliados del ecosistema.	La plataforma tecnológica deberá ser descrita en la oferta presentada a ETB
624		Se solicita aclarar si los SLA, KPI e indicadores operativos (por ejemplo, nivel de servicio, tiempos de atención, eficacia, satisfacción del cliente, entre otros) serán definidos en los Términos de Referencia definitivos o establecidos de manera específica en cada orden de servicio	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.
625		Favor indicar si las penalizaciones asociadas al incumplimiento de KPI serán estandarizadas para todos los aliados o definidas de forma particular por orden de servicio	Los ANS y compensaciones estarán definidos por cada proyecto.

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
626		Se solicita aclarar si ETB contempla esquemas de incentivos o bonificaciones por sobrecumplimiento de indicadores de desempeño.	Esto no hace parte del contrato marco, los modelos de compensación dependen del aliado de BPO
627		Favor indicar si ETB definirá un modelo de gobierno operativo estándar (comités, reportes, frecuencia de seguimiento) para la ejecución de los servicios BPO.	El modelo de operación hace parte del numeral 3 especificaciones técnicas. La metodología y la cantidad de seguimientos dependerán del proyecto específico
628		Se solicita aclarar si ETB establecerá salarios mínimos para los perfiles establecidos o estos serán definidos a discreción del contratista	Los perfiles solicitados van a depender del proyecto, en este momento estamos estableciendo la línea base de posibles profesionales requeridos
629		Favor indicar si la rotación del recurso humano será un indicador medido dentro del contrato y si tendrá impacto en la evaluación del desempeño del aliado	Los servicios de BPO deberán estar operativos en la fase contractual, lo que implica que el aliado debe disponer del personal suficiente para garantizar la operación
630		Se solicita confirmar si el personal asignado a la operación deberá ser exclusivo para ETB o si se permite un esquema multicliente, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio y la confidencialidad de la información.	En el anexo financiero se definen perfiles dedicados y exclusivos, por favor revisar el documento
631		Se solicita aclarar si ETB exigirá planes de capacitación continua y transferencia de conocimiento como parte de la ejecución del Acuerdo Marco.	ETB espera que dentro del proceso de prestación de servicio de BPO, el aliado tenga a su equipo capacitado y actualizado en los servicios prestados
632		Se solicita aclarar si la información de clientes y operación de ETB deberá permanecer alojada en territorio colombiano o si se permiten esquemas de alojamiento internacional	Teniendo en cuenta que estamos definiendo condiciones generales de acuerdo marco, ETB no tiene preferencia por alojar la información en Colombia o en el extranjero. Sin embargo, se pueden presentar casos que por el tipo de cliente se nos solicite que la información este alojada en territorio Colombiano. Por favor incluir en la propuesta el esquema de almacenamiento de la información
633		Se solicita confirmar si ETB definirá lineamientos obligatorios de planes de continuidad, recuperación ante desastres (DRP) y gestión de incidentes para los aliados BPO	Los planes de recuperación de desastres hacen parte de la propuesta de cada aliado que aplique a la línea de BPO por lo cual, se espera que este descrito en la oferta
634		Favor indicar si ETB podrá asignar una misma orden de servicio a varios aliados BPO o si estas serán adjudicadas de manera exclusiva por servicio o campaña	La asignación de las ordenes de compra es por proyecto para el alcance de BPO se asignará a un solo aliado
635		Se solicita confirmar si el desempeño inicial del aliado en las primeras órdenes de servicio será un criterio para la asignación futura de demanda	Las reglas generales de contratación de ETB son públicas y están incluidas en el manual de contratación que puede ser consultado en la pagina web de ETB
636		Se solicita aclarar si ETB contempla procesos de evaluación o revalidación periódica de los aliados durante la vigencia del Acuerdo Marco	No. ETB validará el cumplimiento de los requisitos técnicos, financieros y/o jurídicos cuando sea necesario
637		Solicitamos aclarar si se enviara invitacion formal a la plataforma SAP ARIBA, o indicar de que manera se procedera a realizar el cargue de la documentacion	Cómo se indicó en la Reunión Informativa, todos será publicado en la pagina de ETB; así mismo, una vez se surta el proceso de manifestación de interés, aquellos interesados y que cumplan esta fase, serán invitados mediante la Plataforma SAP ARIBA. De ahí en adelante, esta será la Plataforma Transaccional para el proceso. En lo que refiere a cronogramas, entrega de oferta, documentación y demás, toda la información estará en los Términos de Referencia Definitivos.
638		Solicitamos aclarar si el proveedor puede aportar varias plataformas, para el presente proceso comercial	El diseño de las plataformas que soportan los servicios son de libertad del aliado

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
639	1.3.2001	Teniendo en cuenta que el acuerdo tiene duracion de 2 años, Etb contempla el incremento anual de items en SMMLV y IPC segun correspondan?	Los precios cotizados son precios TECHO los cuales servirán para que una vez se llegue a la etapa de negociación de una orden de servicio en particular se acuerden entre otras cosas, formas de pago, periodo de pago y los precios de la orden de servicio a ejecutar.
640	1.3.2002	se señalara a el corredor de seguros de ETB en los terminos definitivos?	Se informa el correo electrónico del corredor de seguros de ETB: gestion_seguros@etb.com.co
641	1.3.18	Solicitamos amablemente incluir que se puede suspender el servicio por parte del contratista por incumplimiento de pago de parte de ETB	No se acepta la solicitud, toda vez que ETB pagará el servicio
642		Por favor indicar que % de retencion en la fuente se aplicara, y que impuestos adicionales estarian incluidos	Las retenciones e impuestos se aplican de acuerdo como lo inidque 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 terminos se inidcan las calidades juridicas y tributarias de ETB, información que es adecuada para que puedan calcular los impuestos y retenciones aplicables.
643		Las ordenes de compra seran enviadas por medio de la plataforma de ARIBA?	Es correcta la apreciación. Se remitirá por medio de la plantilla de negociación mediante la Plataforma SAP ARIBA
644	2.7	Solicitamos a etb, que se pueda incluir que ETB, sera responsable de 4x1000, valor de transferencia, entre otros gastos que se puedan ocasionar en la devolucion del dinero	No se acepta la solicitud.
645	3.6.1.1	Solicitamos aclarar si con la certificación ISO 9000, se cumplira con la acreditacion de la certificacion ISO 9001, en caso de que la respuesta sea negativa solicitamos a la entidad permitir el aporte de la ISO 9001 como cumplimiento de este requisito para mayor pluralidad de aliados	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
646	3.6.1.2	Solicitamos aclarar si con la certificación ISO 20000, se cumplira con la acreditacion de la certificacion ISO 27001, en caso de que la respuesta sea negativa solicitamos a la entidad permitir el aporte de la ISO 27001 como cumplimiento de este requisito para mayor pluralidad de aliados	Se ajustara en los términos de referencia definitivos
647	3.6.1.3	Por favor indicar de que manera se debe acreditar este requisito	El aliado debe acreditar dentro de su oferta el cumplimiento del modelo ITIL, como parte de su operación de servicio. Por l cual, debera relacionar su esquema de servicio con roles y certificaciones que aplican por rol
648	3.6.2.1	por favor aclarar si las actividades mencionadas en esta numeral deben ser acreditadas por los aliados que ingresen al acuerdo marco?	No, serán parte de la ejecución del contrato
649	3.6.2003	El personal debe contar con certificaciones relevantes en las áreas de operación, seguridad y gestión de servicios, como ITIL, CompTIA o equivalentes. ¿Nos pueden aclarar si estas certificaciones solo seran necesarias si el cleinte de la orden de compra las requieren?	El aliado debe acreditar dentro de su oferta el cumplimiento del modelo ITIL, como parte de su operación de servicio. Por l cual, debera relacionar su esquema de servicio con roles y certificaciones que aplican por rol
650		Etb podria incluir mas perfiles a los solicitados en el borrador si alguna orden de compra lo requiere?	Correcto, los ítems de personal o recursos adicionales podrán ser adicionados a los contratos marco de todos los aliados que quedén habilitados en la línea de negocio de BPO

PREGUNTA No.	NUMERAL TÉRMINOS DE REFERENCIA Y/O ANEXO	PREGUNTA PROVEEDOR	RESPUESTA ETB
651	3.5.3.1	Solicitamos respetuosamente a ETB permitir la acreditación en la categoría de Distribuidor Autorizado, y no limitarla únicamente al nivel de Partner, toda vez que dicha restricción constituye un factor limitante que no garantiza la pluralidad de aliados ni la libre competencia. Adicionalmente, los aliados que cuenten con autorización de distribución se encuentran igualmente facultados para el uso de las plataformas correspondientes, por lo que permitir su acreditación no afecta los criterios técnicos ni operativos establecidos, y por el contrario, contribuye a una participación más amplia, equitativa y acorde con la realidad del mercado	No se acepta observación
652		se solicita a ETB precisar si, para el Grupo IV BPO, el modelo de selección y permanencia en el Acuerdo Marco prioriza principalmente precio, capacidad operativa, valor tecnológico e innovación, y cómo dichos factores se reflejarán en la evaluación y asignación de órdenes de servicio	El modelo de selección del aliado dentro del acuerdo marco de aliados estratégicos está definido por el cumplimiento de las condiciones técnicas, financiera y jurídicas
653		Etb exigira alguna otra certificacion aparte de las mencionadas en el numeral 3.6.1.1 y 3.6.1.2	RTA: Las condiciones son las que se encuentran descritas en el documento borrador de términos de referencia