



CASINO CENTRAL DE SUBOFICIALES FAC
SUBSECCIÓN COMPRAS Y CONTRATOS

Código: CCSFA-SUCOM-FR-24

Versión: 1

FORMATO: INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE PROPUESTAS RECIBIDAS

Vigencia: 29/07/2022

Página: 1 de 1

Proceso contractual No.:	013-CCSFA-2024	Fecha:	21-may-24
Objeto:	PRESTACIÓN SERVICIO DE INTERNET SIMÉTRICO EMPRESARIAL DE 100 MBPS REDUNDANTE SIN REUSO EN EL CASINO CENTRAL DE SUBOFICIALES FAC SEDE ANDES Y SERVICIO DE TELEVISIÓN BÁSICA PARA LA CIUDAD DE BOGOTÁ Y SEDE VACACIONAL LAS DELICIAS EN TOCAIMA- CUNDINAMARCA		

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN (ítems a evaluar conforme al EPCO)	CALIFICACIÓN A ASIGNAR	CALIFICACIÓN OBTENIDA		
			AXON TECH SAS	N/A	N/A
HABILITANTES (Causal de Rechazo)	Carta de presentación de la oferta.	CUMPLE / RECHAZO (Detallar causal de rechazo)	CUMPLE		
	Copia constancia de haber asistido a visita técnica	CUMPLE / RECHAZO (Detallar causal de rechazo)	CUMPLE		
	Propuesta económica de acuerdo a la totalidad de los ítems a cotizar de la ficha técnica.	CUMPLE / RECHAZO (Detallar causal de rechazo)	NO CUMPLE		
	Experiencia específica: el contratista deberá certificar su experiencia, mediante el aporte de: - Máximo tres (03) certificaciones comerciales, copias de contrato correspondiente y/o actas de liquidación respectivas.	CUMPLE / RECHAZO (Detallar causal de rechazo)	CUMPLE		
	Sistema de SG-SST: - Certificado ARL no mayor a un año. Copia curso de 50 horas SG-SST o de 20 horas si es reinducción. En caso de ser persona natural debe garantizar la cobertura al sistema general de riesgos laborales, por medio certificación y/o	CUMPLE / RECHAZO (Detallar causal de rechazo)	CUMPLE		
	Cumplimiento de evaluación a proveedores cuando el proponente haya tenido contratos con el Casino Central de Suboficiales FAC y NO cumpla con el puntaje mínimo de satisfacción relacionados en el acta "evaluación de proveedores".	CUMPLE / RECHAZO (Detallar causal de rechazo)	NO APLICA		
RESULTADO			CUMPLE (X) RECHAZO ()	CUMPLE () RECHAZO ()	CUMPLE () RECHAZO ()
DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJE (Aplicable cuando se invite a más de un oferente)	ESTAS CASILLA SE DILIGENCIA UNICAMENTE EN EL CASO DE QUE LA ESTRUCTURACIÓN TÉCNICA (EPCO) TENGA ÍTEMES PONDERABLES (VALORES AGREGADOS), EN CASO DE NO SER ASÍ PUEDE SER SUPRIMIDO O ESCRIBIR N/A (NO APLICA)	ESCRIBA AQUÍ PUNTAJE A ASIGNAR, SUS CRITERIOS Y FÓRMULA SI APLICA			
MÁXIMO PUNTAJE TOTAL A ASIGNAR			() puntos	() puntos	() puntos

CONCLUSIÓN U OBSERVACIONES: El proponente presenta la documentación de acuerdo a los requisitos habilitantes técnicos solicitados dentro de la invitación a cotizar, de acuerdo a la evaluación técnica realizada. Así mismo es de resaltar que como comité Técnico de evaluación se realiza un comparativo con los precios actualmente ofertados en el mercado por parte de compañías reconocidas y prestantes de este servicio, así como procurando por el ahorro, beneficio, economía y favorabilidad del Casino se pone en conocimiento por medio de la presente evaluación los precios ofrecidos por la compañía ETB y CLARO respecto a la ficha técnica y a los servicios requeridos por el Casino. Lo anterior en beneficio y en cumplimiento de la Misión y Visión del Casino en lineamientos con las políticas de Austeridad y ahorro del Casino Central de Suboficiales FAC. Es por esto que se emite concepto NO FAVORABLE al proponente respecto a que NO CUMPLE con los requisitos habilitantes técnicos en la presente evaluación técnica del proceso PC-ABREVIADO 013-CCSFA-2024. Puesto que en comparación con los precios actuales del mercado la propuesta económica es demasiado elevada.

BERNAL QUIROGA LAURA PATRICIA
Evaluador Técnico - Jefe Subsección

Notas:

- En los procesos de invitación en que sea válida la presentación de una (1) sola oferta, el evaluador deberá dejar constancia en la conclusión de este informe de evaluación respecto a si la oferta es favorable y se encuentra dentro del estandar del mercado.
- En el caso de requerirse firmas adicionales en este formato, podrán incluirse.

SERVICIO DE CONECTIVIDAD E INTERNET+TV

OFERTA COMERCIAL

CASINO FUERZA AEREA

Número de Oferta: 2023

SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD E INTERNET

Las soluciones de conectividad e Internet de ETB le permitirán a su empresa compartir información entre oficinas dispersas geográficamente y/o acceder a Internet, combinando diferentes tecnologías de acceso a redes y transporte e integrando aplicaciones de datos, voz y video para resolver necesidades como:

- Acceso compartido a recursos y servicios informáticos centralizados, tales como: correo electrónico, telefonía IP, bases de datos, CRM, ERP, Internet, entre otros.
- Comunicación integrada de datos, voz y video entre oficinas con el ancho de banda necesario para soportar todos los servicios y aplicaciones del negocio.
- Interconexión con sistemas de información de entidades externas como: entidades de fiscalización y control, proveedores de bases de datos, entre otros.
- Interconexión de centros de cómputo o Data Centers a través de enlaces de alta capacidad.
- Integración de nuevos puntos: sucursales, filiales o centros de procesamiento con los sistemas de información y de comunicaciones de la empresa.
- Implementación de aplicaciones de negocio como toma de datos en campo, fuerza de ventas automatizada, telemetría, monitoreo de alarmas, sistemas de localización, entre otras.
- Soluciones de conectividad de respaldo para una conexión principal.
- Conexión permanente, simétrica y exclusiva a Internet, permitiendo navegación centralizada, publicación de páginas o portales transaccionales web, concentración de accesos VPN, entre otras aplicaciones.

ASPECTOS TÉCNICOS

Nuestra moderna red ofrece cobertura nacional y servicios de valor agregado a través de una robusta infraestructura en todo el país, sistemas de gestión y monitoreo permanente 7x24, soporte y mantenimiento nacional para los servicios con niveles de disponibilidad garantizados, estadísticas y reportes de uso de los servicios corporativos a través del portal <https://etb.com/Empresas/mietb.aspx>.

Tenemos cubrimiento de servicios de conectividad en todo el país, mediante el uso de diferentes opciones de acceso fijo o móvil, como fibra óptica, red de radio, cobre xDSL, red móvil, y red satelital propia, que permite garantizar el acceso en zonas remotas.

ETB ofrece servicios que se ajustan a los requerimientos y criticidad de las aplicaciones de su empresa como:

- Portador
- Conectividad fija
- Conectividad GPON
- Conectividad fija sobre redes móviles
- Internet Dedicado
- Internet+ Empresarial
- Internet GPON
- Banda Ancha
- SD-WAN

Portador: el servicio portador emplea las capacidades de las redes de acceso y transporte para proveer enlaces de comunicación transparentes, permanentes y exclusivos entre dos sitios dispersos geográficamente, con anchos de banda dedicados y garantizados que van desde 1xE1 hasta STM-1 o superiores, a través de los cuales el cliente puede transportar diferentes tipos de información.

Conectividad Fija: enlaces dedicados y exclusivos de datos IP/MPLS para proveer conexión entre las diferentes sedes de la empresa, con base en las necesidades de su empresa y ubicación de las sedes, ETB diseña la solución sobre accesos en cobre, fibra, radio o satelital, brindando un enlace exclusivo, simétrico y sobre una infraestructura de red de transporte redundante a nivel nacional.

Conectividad GPON: enlaces dedicados y simétricos, que consisten en una solución de conectividad tomando como red de acceso la red GPON de ETB, teniendo en cuenta las zonas de cobertura A en la ciudad de Bogotá.

Conectividad fija sobre redes móviles: servicios de conectividad de datos empleando tecnología de red móvil como solución de acceso, las velocidades promedio sobre accesos móviles dependerán de la tecnología disponible en el sitio de instalación y están sujetas a la “Política de Uso Justo”.

Los anchos de banda no se pueden garantizar debido a que varían dependiendo de factores como: condiciones de interferencia, cantidad de usuarios en una misma BTS, proximidad de las estaciones base de la red móvil, tipo de CPE inalámbrico empleado en el lado del cliente, así como los demás aspectos que afecten las señales de radio. Este tipo de acceso no puede emplearse para aplicaciones que requieran acceso directo a través de IP públicas.

Internet Dedicado: enlaces exclusivos y permanentes de acceso a Internet, anchos de banda simétricos garantizados desde el sitio requerido por el cliente hasta la interconexión con el backbone de Internet, servicios con disponibilidad y factores de compensación, además de la opción de monitoreo y reportes en línea.

El servicio se ofrece con 8 direcciones IP públicas, de las cuales el cliente tendrá 5 para disponer de su utilización, además de la posibilidad de adquirir direccionamiento IP adicional según las necesidades del negocio, debiendo en todo caso cumplir con las condiciones específicas del uso de las mismas y justificando por escrito su necesidad para efecto de la aprobación ante los organismos que regulan la asignación y uso de las direcciones IP Públicas.

Internet+ Empresarial: enlaces exclusivos y permanentes de acceso a Internet en fibra exclusivamente en las premisas del cliente, anchos de banda simétricos garantizados desde el sitio requerido por el cliente hasta la interconexión con el backbone de Internet y routers wi-fi. Se configura únicamente enrutamiento estático y se entrega una única interface WAN, no se ofrece ninguna opción de configuración personalizada, protocolos adicionales, encripción o cualquier otra funcionalidad adicional sobre el equipo de acceso CPE. El soporte y mantenimiento se presta bajo la modalidad de “Mejor Esfuerzo”, contractualmente no se ofrece compromiso de ANS ni pago de compensaciones por indisponibilidad, ni por ningún otro indicador asociado al servicio. El servicio se ofrece con 8 direcciones IP públicas, de las cuales el cliente tendrá 5 para disponer de su utilización.

Internet GPON: consiste en una solución de conectividad a Internet tomando como red de acceso la red GPON de ETB, anchos de banda simétricos garantizados desde el sitio requerido por el cliente hasta

la interconexión con el backbone de Internet, con topología en bus con ONT y router. El aseguramiento se realizará en la siguiente jornada del reporte de falla, contractualmente no se ofrece pago de compensaciones por indisponibilidad, ni por ningún otro indicador asociado al servicio.

Banda Ancha: servicio de acceso a internet con anchos de banda asimétricos y reuso, empleando tecnologías como ADSL, GPON o HFC a nivel nacional. Dependiendo de la tecnología disponible en cada zona, el direccionamiento IP puede ser público o privado y no se incluyen por defecto direcciones IP adicionales a la del equipo de acceso CPE. En algunas regiones, ETB podrá ofrecer el servicio con otros operadores locales con los que tiene acuerdos.

SD-WAN: servicio que adiciona funcionalidades avanzadas de redes definidas por software (SDN) a los servicios de conectividad ofrecidos por ETB, permitiendo múltiples tipos de conexión, independencia del transporte, visibilidad desde una consola web, balanceo de enlaces, traffic shaping, VPNs, funcionalidades básicas de seguridad, entre otros. Se entrega al cliente en 3 planes diferentes que contienen cada uno al anterior así: Gestión, Control de aplicaciones y Seguridad. Los anchos de banda disponibles van desde los 10 Mbps hasta 1 Gbps. Los diferentes enlaces de cada sede se entregan en un único equipo terminal CPE.

Requerimientos mínimos para la instalación del servicio

ETB es responsable de proveer todos los recursos humanos y técnicos necesarios para llevar a cabo las instalaciones de último kilómetro y Adecuaciones Menores, en caso de que estas últimas hayan sido contratadas con ETB.

Las adecuaciones menores en predios del cliente deberán realizarse de acuerdo con el resultado del estudio de factibilidad, así mismo el CLIENTE es responsable de garantizar el cumplimiento de las condiciones mínimas para la instalación en cada uno de los predios, estas condiciones se encuentran en detalle publicadas en la página <https://etb.com/tyc.aspx> seleccione **Empresas, luego Generales**.

Las generalidades se describen a continuación:

1. **Condiciones eléctricas:** el cliente debe garantizar el cumplimiento de las especificaciones relacionadas con tomas eléctricas, sistema de puesta a tierra y sistemas de UPS.
2. **Temperatura:** el cliente debe garantizar una temperatura ambiente no mayor a la especificada (entre 0º y 35 º C) y equipos para mantener los parámetros ambientales.
3. **Racks o Gabinetes:** el cliente debe proveer un espacio adecuado para la ubicación de los equipos de ETB, preferiblemente un gabinete cerrado de acuerdo con las especificaciones entregadas por ETB.
4. **Interconexión de equipos:** el cliente deberá garantizar un espacio suficiente para la ubicación del CPE y la distancia entre dicho CPE y el equipo de acceso no debe ser superior a 60 m por efectos de desempeño en conectividad.
5. **Requerimientos para puesta en marcha y operación:** con el fin de mantener las condiciones de operación básicas que aseguren la calidad del servicio ofrecido, los requerimientos mínimos para la puesta en marcha y correcta operación, se describen en detalle en el documento "Condiciones Generales Servicios Corporativos ETB" publicado en la página <https://etb.com/tyc.aspx> seleccione **Empresas, luego Generales**.

Descripción Técnica

La solución de comunicaciones que se propone para **RAFAEL GARCIA PARDO**, se describe a continuación:

INTERNET DEDICADO DE 200MBPS CON CLAUSULA DE PERMANENCIA DE 12 MESES

Disponibilidad y Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS:

La disponibilidad estándar para los productos de Conectividad e Internet, los factores de compensación y ANS se describen a continuación:

PRODUCTO	DISPONIBILIDAD MÍNIMA OFREIDA	COMPENSACIÓN POR DISPONIBILIDAD MENOR A LA OFREIDA	ANS PROMEDIO	
			FACTIBILIDAD	INSTALACIÓN
Portador	99,97%	SI	8 días calendario	21 días calendario
Conectividad fija con UM ETB	99,70%	SI	8 días calendario	21 días calendario
Conectividad fija con UM Terceros	99,60%	SI	20 días calendario	45 días calendario
Conectividad GPON	99,70%	NO	8 días calendario	10 días calendario
Internet Dedicado con UM ETB	99,70%	SI	8 días calendario	21 días calendario
Internet con UM de Terceros	99,60%	SI	20 días calendario	45 días calendario
Conectividad fija sobre redes móviles	98,30%	SI	20 días calendario	45 días calendario
SD-WAN	99,70%	NO	8 días calendario	50 días calendario
Internet + Empresarial	No Aplica	NO	8 días calendario	21 días calendario
Internet GPON	99,70%	NO	8 días calendario	10 días calendario
Banda Ancha	No Aplica	NO	No Aplica	8 días calendario
Banda Ancha Terceros	No Aplica	NO	No Aplica	8 días calendario

Los tiempos de factibilidad, instalación y soporte técnico, están sujetos al cumplimiento de las condiciones requeridas para la prestación del servicio.

Nota acerca de los tiempos de instalación: Debido a la problemática de escasez de chips (semiconductores) a nivel global generada como un efecto látigo por la emergencia mundial por COVID-19 y que afecta no sólo al sector de Telecomunicaciones y Tecnología, sino también a múltiples sectores de la industria; ETB viene haciendo esfuerzos importantes para atender los requerimientos que implican la compra de equipos; sin embargo, la situación actual a las diferentes fábricas les implica tiempos de entrega mayores. Por lo anterior, ETB se reserva el derecho a instalar temporalmente equipos diferentes a los planteados en el diseño

original garantizando que cumplan las funcionalidades técnicas requeridas. Así mismo, una vez los equipos sean entregados por los fabricantes, ETB realizará el cambio de los equipos temporales por los equipos definitivos, siguiendo los procedimientos definidos para la ejecución de ventanas de mantenimiento programadas.

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente (CPE) sea provisto por ETB, las mediciones de la disponibilidad se realizarán hasta el puerto de área local (LAN) del mismo; en caso contrario se realizarán pruebas hasta el puerto de acceso de la red WAN, es decir, hasta el equipo de última milla, bajo la condición de que el cliente garantice la correcta operación de sus equipos.

Cualquier cobro que realice ETB para la construcción o mantenimiento de instalaciones o redes internas y obras civiles será cobrado a través de la factura al cliente.

No se entiende como indisponibilidad del servicio y por lo tanto no incurren en descuentos por indisponibilidad las interrupciones programadas del mismo, entre otras las siguientes circunstancias: (i) La salida o interrupción de los servicios por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas, cuya ejecución sea notificada al cliente con al menos 2 días hábiles de anticipación; (ii) Cuando ETB requiera realizar una prueba de un servicio instalado al cliente, aunque no se haya reportado falla. En este caso ETB ha informado con suficiente antelación la realización de la prueba; (iii) Cuando el cliente ha realizado una modificación en alguno de los componentes del servicio, sin consentimiento de ETB; (iv) Por interrupción del servicio por programación de ventanas de mantenimiento; (v) Por falta o falla de los equipos o aplicativos del cliente (u otra no aplicable a los equipos instalados por ETB); (vi) Por falla en el cliente en no dar acceso oportuno a la revisión de cualquiera de los componentes del servicio suministrados por ETB; (vii) Por actos y omisiones del cliente o de cualquier usuario autorizado por éste; (viii) Las fallas producidas en las instalaciones internas del cliente, en equipos y componentes diferentes a los suministrados por ETB o fallas imputables al cliente.”

Las definiciones y detalle del alcance de la disponibilidad y ANS se encuentran publicados en la página <https://etb.com/tyc.aspx> seleccione **Empresas**, luego **Generales**.

A continuación, se presenta la tabla de disponibilidad estándar de 99,7% ofrecida por ETB y los factores de compensación.

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad máxima en horas	Compensación sobre Tarifa Mensual*
100,00	99,70	2,16	0%
99,69	99,00	7,2	5%
98,99	97,00	21,6	10%
96,99	95,00	36,0	25%
94,99	90,00	72,0	50%
89,99	Menor que 89,99	72,1	100%

* El porcentaje de compensación se reconoce al cliente sobre la tarifa de cada enlace cuando el tiempo de indisponibilidad del mismo excede el máximo especificado en la tabla anterior, según el rango

respectivo.

El descuento de compensación por indisponibilidad se reconoce en la siguiente factura posterior al período en que se presentó la indisponibilidad, como nota crédito aplicable sobre la misma.

Cuando el cliente requiera para una o varias de sus sedes que se soporte una disponibilidad superior a la garantizada técnicamente por un enlace de datos, se podrá diseñar una solución que a través de redundancia en diferentes componentes técnicos asegure un porcentaje de disponibilidad mayor. Aplica igualmente para los casos de soluciones SD-WAN donde se entrega más de un (1) enlace por sede. En estos casos, la disponibilidad será medida sobre la combinación de enlaces y equipos provistos para dicha sede y no sobre cada enlace estándar.

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad máxima en horas	Compensación sobre Tarifa Mensual
100.00	Disponibilidad definida	Tiempo máximo (horas) de indisponibilidad permitida	0%
Disponibilidad -0,01%	99.00	7.2	5%
98.99	97.00	21.6	10%
96.99	95.00	36	25%
94.99	90.00	72	50%
89.99	Menor que 89.99	72.1	100%

Para proyectos que involucren soluciones de conectividad satelital SCPC/VSAT o con tecnología de redes móviles (GPRS/EDGE/3G o superiores), y las posibles variantes que puedan aplicar sobre estas tecnologías, los ANS, incluyendo la respectiva tabla de compensaciones por indisponibilidad, estarán sujetos a revisión y ajustes según condiciones específicas de cada proyecto, tales como: ubicación geográfica de los sitios, características técnicas del servicio y de los equipos empleados, entre otras.

Disponibilidad acceso sobre redes móviles

Ciudades tipo A: Zonas Urbanas Principales: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira.

Intermedias: Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Pasto, Popayán, Santa Martha, Sincelejo, Valledupar, Villavicencio.

Ciudades tipo B: Zona urbana de ciudades con accesos terrestre desde las ciudades base, ubicadas hasta a 70 km desde ciudad base.

Ciudades tipo C: Zona urbana de ciudades con accesos terrestre desde las ciudades principales, ubicadas hasta a 150 km desde ciudad base.

Para ciudades o localidades que no puedan ser clasificadas dentro de ninguna de las categorías antes definidas, no se podrán garantizar tiempos de respuesta ni se reconocerán compensaciones por indisponibilidad.

De acuerdo con la ubicación geográfica, la disponibilidad garantizada de accesos sobre redes móviles y las compensaciones por indisponibilidad están sujetas en lo especificado a continuación:

Rango de % de Indisponibilidad Ciudad Tipo A		Indisponibilidad máxima en Horas	Compensación Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100,0%	98,9%	7,92	0%
98,9%	98,3%	12,24	5%
98,3%	96,3%	26,64	10%
96,3%	94,3%	41,04	25%
94,3%	89,3%	77,04	50%
89,3%	Menor que 89,3%	Mayor que 77,04	100%

Rango de % de Indisponibilidad Ciudad Tipo B		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100,0%	98,6%	10,08	0%
98,6%	98,0%	14,40	5%

Rango de % de Indisponibilidad Ciudad Tipo C		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100,0%	98,3%	12,24	0%
98,3%	97,7%	16,56	5%
97,7%	95,7%	30,96	10%
95,7%	93,7%	45,36	25%
93,7%	88,7%	81,36	50%
88,7%	Menor que 88,7%	Mayor que 81,36	100%

No se considerará como indisponibilidad del servicio y por ende no habrá lugar al pago de compensaciones por tal concepto, cuando se presente interrupción o degradación del servicio como consecuencia de elevada concurrencia de usuarios y/o desborde del tráfico sobre la BTS debida a los siguientes factores:

- Festividades como Navidad y Año Nuevo.
- Fechas de eventos locales o regionales en la zona de instalación del servicio.
- El período comprendido entre la fecha de ocurrencia de una catástrofe o desastre natural y hasta las dos semanas siguientes en la zona de instalación del servicio.
- Cualquier otro hecho que pueda considerarse como caso fortuito o de fuerza mayor.

Tiempos de atención a fallas y reparación con visita a sitio.

1. **El tiempo de atención a fallas:** Está definido desde el instante que el cliente reporta el evento de falla y el personal de ETB realiza el diagnóstico. Este tiempo está definido en 2 Horas (solo diagnóstico). En este transcurso se puede generar una reparación remota de la falla.

2. **Tiempo de reparación:** Es el tiempo entre el diagnóstico y la solución al incidente reportado, incluye el desplazamiento y las actividades requeridas para realizar la reparación del servicio afectado.

En caso de que la falla requiera intervención de la red de última milla se informará al cliente el tiempo estimado de desplazamiento y de solución. Esto aplica para soluciones de Conectividad Avanzada IP, Portador (Clear Channel) e Internet Dedicado, dependiendo de la ubicación geográfica.

Para la definición de los tiempos de atención a fallas se clasificaron las ciudades de la siguiente manera, teniendo en cuenta su ubicación geográfica, presencia directa o indirecta de **ETB** y facilidad en el acceso:

Ciudades tipo 1: Son ciudades capitales principales tales como: Bogotá, Cali, Medellín, Armenia, Pereira, Manizales, Ibagué, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Bucaramanga, Neiva, Villavicencio, Tunja, Cúcuta, Pasto, Girardot, Melgar.

Ciudades tipo 2: Son ciudades capitales pequeñas e intermedias tales como: Sincelejo, Montería, Riohacha, Buenaventura, Zipaquirá, Facatativá, Madrid, Mosquera, Cota, Chía, Paipa, Duitama, Buga, Cartago, Tuluá, Popayán.

Ciudades tipo 3: Son ciudades capitales e intermedias de difícil acceso, territorios nacionales y zonas rurales tales como: Leticia, Yopal, Mocoa, San Andrés, Puerto Leguízamo, Puerto Boyacá, Guainía, San Vicente del Caguán, entre otras.

Para ciudades tipo 2 y tipo 3, el tiempo de atención puede verse afectado por la necesidad de desplazar personal especializado desde una ciudad tipo 1.

Se han definido 3 niveles de falla de acuerdo con la afectación o severidad del problema presentado y la prioridad que debe dársele a la solución de la misma. Para soluciones de Conectividad Avanzada IP, Portador (Clear Channel), Internet Dedicado y SD-WAN, exceptuando conexiones a través de accesos a Internet de Banda Ancha o a través de Redes Móviles, dependiendo de la ubicación geográfica, los tiempos de atención estarán dados de acuerdo con el siguiente cuadro:

CARACTERIZACIÓN DE LA FALLA			TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN EN CIUDADES		
PRIORIDAD	EFFECTO	DESCRIPCIÓN	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
1	Desconexión total	Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente	4 horas	6 horas	8 horas
2	Operación degradada	Servicio restringido; servicio por ruta alterna de inferior velocidad; lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o perdidas de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por períodos de tiempo cortos. El tiempo de duración de las fallas de operación degradada formará parte de la indisponibilidad, siempre y cuando sea medible y	6 horas	8 horas	16 horas

CARACTERIZACIÓN DE LA FALLA			TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN EN CIUDADES		
PRIORIDAD	EFFECTO	DESCRIPCIÓN	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
		mayor a 10 segundos. Latencia según producto y tecnología de última milla (terrestre o satelital).			
3	Falla no grave	Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio. Latencia según producto.	6 horas	8 horas	24 horas

Conectividad fija a través de redes móviles

Para soluciones de conectividad fija a través de redes móviles, dependiendo de la ubicación geográfica, los tiempos de atención estarán dados de acuerdo con la siguiente tabla:

TIPO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN (HORAS)
A	Atendido localmente - <u>Zonas Urbanas Principales</u> : Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira. <u>Intermedias</u> : Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Pasto, Popayán, Santa Martha, Sincelejo, Valledupar, Villavicencio.	8 horas
B	Zona urbana de ciudades con accesos terrestre desde las ciudades base, ubicadas hasta a 70 km desde ciudad base.	10 horas
C	Zona urbana de ciudades con accesos terrestre desde las ciudades principales, ubicadas hasta a 150 km desde ciudad base.	12 horas

Monitoreo y gestión

El cliente podrá consultar el estado de sus enlaces a través de la plataforma web Mi ETB Empresas y Ciudades Inteligentes mediante la herramienta de monitoreo básico entregada por defecto con los servicios. Adicionalmente, **ETB** ofrece de manera opcional para las soluciones de Conectividad fija e Internet Dedicado, la posibilidad de integrar una herramienta de monitoreo y reportes de red avanzados que analiza y agrupa los datos de gestión de redes y que puede consultar a través del portal <https://etb.com/Empresas/mietb.aspx>.

ETB ofrece planes de Monitoreo y Reportes Avanzados de servicios de conectividad fija e Internet Dedicado que se configurarán de acuerdo al requerimiento de la solución:

1. **Básico:** permite conocer el consumo de CPU, memoria, ancho de banda por interfaz, promedio de ancho de banda, latencia e inventario de equipos.
2. **Platino:** Este plan de monitoreo, tiene un costo adicional y permite visualizar además de los reportes del plan Básico, reportes asociados al monitoreo de parámetros por demanda como:
 - a) Reporte de Ancho de banda y Latencia.
 - b) Reporte de uso de CPU y Memoria.
 - c) Reporte de Errores por Interface.
 - d) Reporte de Jitter.
 - e) Inventario de Equipos.
 - f) Reporte de consumo de dispositivos respecto a umbrales.

- g) Reportes de Interfaces respecto a umbrales.
- h) Reporte de tendencia de Interfaces.
- i) Reporte NetFlow – consumo de recursos por protocolos estándar y direcciones IP.

Para los servicios SD-WAN se incluye una consola WEB desde donde el cliente podrá visualizar sus enlaces, tráfico y aplicaciones y podrá gestionar, controlar y modificar las políticas de enrutamiento, balanceo de enlaces, QoS y demás.

Mantenimientos técnicos

ETB opera y mantiene los equipos y sistemas entregados en las soluciones de los clientes 7 días, 24 horas al día, 365 días al año y ofrece los servicios de Mantenimiento Correctivo para toda la infraestructura de red y todos los elementos suministrados. Estos mantenimientos podrán realizarse de manera remota o en sitio, según lo determine **ETB** para cada caso.

1. **Mantenimiento Preventivo:** se realizará cuando **ETB** determine la necesidad de efectuarlo, en fechas que se programarán de común acuerdo con el cliente y cuyo objetivo consiste en llevar a cabo diagnósticos de los enlaces y equipos, para prevenir eventuales fallas de los mismos.
2. **Mantenimiento Correctivo:** consiste en atender las llamadas recibidas del cliente reportando daños en la solución, procediendo a su reparación dentro de los tiempos de respuesta establecidos.

ASPECTOS COMERCIALES

INTERNET DEDICADO BOGOTÁ Y TV

Tiempo de contrato: 12 *meses*

- Forma de Pago: *mes vencido*
- La facturación se presenta en pesos colombianos.
- Los servicios cotizados en dólares (USD) serán facturados en pesos y el valor a facturar se calcula con la TRM del último día del mes.
- Vigencia de la oferta: La vigencia de esta propuesta comercial es de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de entrega. La solución propuesta está sujeta a verificación técnica previa orden de instalación.
- La presente oferta económica aplica para un plazo de prestación de los servicios de *12 meses*, por lo tanto, será válida únicamente si el plazo de contratación mínimo es éste y será prorrogable por periodos que acuerden las partes.
- **AJUSTE DE PRECIOS:** Aunque ETB ha venido haciendo esfuerzos importantes para mantener las tarifas ofrecidas a nuestros clientes en Pesos Colombianos (Col\$); la situación actual, debido a la alta volatilidad presentada por el dólar, implica costos muy superiores. Por lo anterior, en caso que el precio del dólar se incremente y no permita la recuperación de costos, ETB

presentará al cliente propuesta de ajuste a la tarifa a los servicios presentados en esta oferta, para llegar de mutuo acuerdo a ajustar las tarifas mensuales, si procede.

PRECIOS-Opcion 1

PAQUETE	PRODUCTO	VALOR UNITARIO
INTERNET DEDICADO+ +FIREWALL CONECTIVIDAD SEGURA	INTERNET @100MB REUSÓ 1:1 DISPONIBILIDAD 99.6 SIMÉTRICO	\$ 1.759.000
TV+WIN SPORTS	TV PLUS 95 PUNTOS +3 ACCESOS WIN SPORTS 24 PUNTOS TOCAIMA+2 PUNTOS DE WIN POR DIRECTV GO	\$ 2.595.000
	TOTAL	\$ 4.354.000
	TOTAL ANUAL	\$ 52.248.000

PRECIOS-Opcion 2

PAQUETE	PRODUCTO	VALOR UNITARIO
INTERNET DEDICADO+ +FIREWALL CONECTIVIDAD SEGURA	INTERNET @100MB REUSÓ 1:1 DISPONIBILIDAD 99.6 SIMÉTRICO	\$ 1.759.000
TV+WIN SPORTS	TV PLUS 95 PUNTOS +3 ACCESOS WIN SPORTS 24 PUNTOS TOCAIMA+2 PUNTOS DE WIN CLARO	\$ 1.766.000
	TOTAL	\$ 3.525.000
	TOTAL ANUAL	\$ 42.300.000

Condiciones generales:

- Teniendo en cuenta que las características del BIEN y/o SERVICIO y sus condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes, al presente contrato no le es aplicable el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Tecnologías contenido en la Resolución CRC 5111 de 2017 ni sus posteriores modificaciones, ni tampoco le es aplicable el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones, contenido en la Resolución CRC 5078 de 2016 y sus posteriores modificaciones.
- Las obras civiles estándar, son solamente para ventas nuevas de servicios de Conectividad, Internet Dedicado e Internet+ Empresarial en Bogotá y Regiones de últimas millas de **ETB** en Fibra y Radio, están incluidas dentro de la mensualidad del servicio, a excepciones de las obras civiles o adecuaciones que se encuentren bajo las siguientes condiciones:
 - Cuando es necesario el pago a la administración para que se realice la detención de ascensores y no son cubiertos por el cliente.
 - Cuando es necesario pagar a la administración la utilización de la ductería, escalerillas, racks, entre otros y no es cubierta por el cliente.
 - Cuando para la instalación eléctrica el cliente no presenta las condiciones de suministro de energía mencionadas en la oferta de ETB y solicita que se le instale UPS o sistemas de regulación.
 - Para últimas millas con terceros el valor de las obras civiles se determina al momento de la instalación, y es posible que se pueda requerir aprobación de dichas adecuaciones por parte del cliente cuando no se contemplaron en la oferta.
 - Adicionalmente, no aplica para Centros Comerciales, Centros Empresariales, Terminales, Aeropuertos, edificios de más de 5 pisos, Campus Universitarios y estaciones de Transporte.
 - Cualquier otra condición que NO se encuentre estandarizada.
- El cliente podrá solicitar suspensiones temporales del servicio con mínimo 15 (quince) días hábiles de anticipación a la fecha deseada para realizar la suspensión, salvo que el cliente señale en su solicitud una fecha posterior, que la solicitud sea negada o que se solicite sobre un servicio SD-WAN, estas suspensiones podrán solicitarse hasta por el término máximo de dos (2) meses consecutivos por cada año de servicio, salvo que **ETB** otorgue un plazo mayor, las suspensiones no podrán ser inferiores a siete (7) días calendario. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudas por el cliente durante el término de la suspensión temporal, **ETB** cobrará únicamente el valor de la reconexión del servicio el cual le será informado al cliente en el momento de la aceptación. **ETB** mantendrá publicados en su página web los parámetros, montos y descuentos a efectuar por concepto de dichas suspensiones.
- Para los servicios SD-WAN, los licenciamientos se contratan el fabricante por períodos de tiempo establecidos por ellos que en todos los casos son múltiplos de 12 meses, por lo tanto, el servicio estará activo durante el periodo contratado y no se podrá solicitar la suspensión voluntaria. Para los casos en los que el cliente solicite una suspensión voluntaria de los servicios de conectividad asociados, dichos trámites podrán realizarse, pero la suspensión del servicio SD-WAN no, por lo que se seguirá facturando el recurrente mensual al cliente.
- El cliente podrá solicitar la inclusión de nuevos sitios y servicios previa confirmación de **ETB** sobre su viabilidad técnica y aceptación por parte del cliente de la respectiva oferta comercial.
- Los costos que se generen frente a la administración de los edificios o sedes de terceros donde se deban instalar los servicios descritos en la presente oferta, tales como arrendamiento de

espacio en zonas comunes, pago de contratistas de ascensores, servicios públicos, entre otros, serán responsabilidad del cliente.

- El servicio SD-WAN incluye una capacitación virtual remota sobre el manejo de la plataforma Web y acceso a un tutorial que estará disponible en Mi ETB Empresas y Ciudades Inteligentes. En los casos que el cliente desee tener una capacitación presencial en alguna de sus sedes, deberá solicitarla a su asesor comercial. Dicha capacitación tendrá una duración de 8 horas, sin límite de asistentes y la infraestructura y ayudas audiovisuales deben ser provistas por el cliente. Tendrá un costo de única vez que deberá ser asumido por el cliente y podrá solicitarse en cualquier momento del contrato y las veces que el cliente lo considere necesario.
- El cliente o la persona que esté expresamente autorizada podrá solicitar la terminación de los servicios con mínimo treinta (30) días de anticipación, con la simple manifestación de su voluntad y el cliente deberá pagar en la factura los valores adeudados hasta su cumplimiento. Si el cliente presenta la solicitud de terminación anticipada, **ETB** podrá efectuar el cobro de los consumos pendientes de pago y podrá hacer efectiva la cláusula de pago por retiro anticipado de acuerdo con la oferta aceptada del servicio, obligaciones insolubles, devolución de equipos y demás cargos a que haya lugar. Lo anterior, sin perjuicio de las condiciones previstas por terminación anticipada.

Entrega del servicio:

- El cliente es responsable y debe garantizar la puesta en funcionamiento, alistamiento y configuración de sus equipos o infraestructura interna previo a la instalación del servicio de **ETB**, el cual entrará a facturar independientemente de estas adecuaciones.
- Al finalizar la instalación del servicio **ETB** garantizará su entrega mediante pruebas técnicas, las cuales se realizarán hasta el enrutador, en caso de ser provisto por **ETB**. En las pruebas realizadas **ETB** conecta un equipo portátil a la interface Ethernet del enrutador y se realiza saturación del enlace, demostrando el ancho de banda contratado. Para el servicio SD-WAN el enrutador siempre será provisto por **ETB**.

ETB notificará al cliente a través del acta de entrega del servicio, quien contará con máximo cinco (5) días hábiles para generar sus observaciones, de lo contrario comenzará el cobro de éste a partir de la fecha de su puesta en marcha.

Oferta

La presente oferta hace parte integral del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A CLIENTES CORPORATIVOS N° _____.

Con la firma de esta oferta de servicios **ETB** entenderá aceptadas todas las condiciones de la misma para proveer el servicio al CLIENTE.

Acepto:

Firma

Nombre del Representante Legal o persona autorizada por el cliente.

C.C. o NIT

La fecha de efectividad de la presenta oferta es: Día 25 Mes 01 Año 2023