SERVICIO DE CONECTIVIDAD E INTERNET Y SOLUCIÓN DE MONITOREO ETB

OFERTA COMERCIAL

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Bogotá D.C., 11 de Agosto de 2026

Señores
Súperintendencia Vigilancia
La Ciudad

La revolución digital exige que las organizaciones adapten su infraestructura, modelo de operación, cultura organizacional y forma de actuar, para ser sostenibles dentro del ecosistema digital. Por esto, ETB impulsa y acompaña a sus clientes, en este proceso de adopción e implementación de las tecnologías digitales, con soluciones a la medida para la necesidad de cada organización, de acuerdo con su nivel de madurez digital.

Nuestra propuesta de valor está diseñada, para brindarle la mejor experiencia con nuestras soluciones, cimentada en tres pilares fundamentales: Un equipo multidisciplinario, que le brindará asesoría y soporte desde el entendimiento de su necesidad, durante la implementación de la solución y experiencia posventa. La mejor plataforma de infraestructura digital, como es nuestra red de fibra óptica, con la mayor capacidad, altas velocidades, seguridad y disponibilidad para garantizar la continuidad de su conectividad. Y nuestra cobertura y capacidad de integrar conocimiento y tecnología, para diseñar, adaptar e implementar soluciones inteligentes dentro del ecosistema digital.

Sabemos que se enfrenta a nuevos desafíos, encontrémonos y construyamos juntos la transformación digital de su empresa, con las siguientes soluciones:

Oscar Andres Chipatecua
Gerente de Cuenta
DIRECCIÓN GOBIERNO Y TERRITORIOS
VP EMPRESAS Y CIUDADES INTELIGENTES
+57 302 3373185
Centro, Carrera 7 No. 20-56 | Piso 6 | Bogotá - Colombia



Número de Oferta: VIA-325497
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 GPON
- Banda Ancha

- SD-WAN
- **Alta Disponibilidad**

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 dependen 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 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 reúso, 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.

Alta Disponibilidad: Enlace principal más enlace redundante con ruta alterna y conmutación automática al presentar falla en el principal, garantiza la continuidad del servicio, con una mayor disponibilidad.

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 SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, se describe a continuación:

Cliente requiere la renovación de los servicios de Internet Dedicado, asociados a los identificadores ID000CI1134665, ID00146247 e ID00146248, con capacidades contratadas de 1 Gbps para los servicios ID000CI1134665 e ID00146247, y 500 Mbps para el servicio ID00146248.

La solución de conectividad es suministrada a través de infraestructura de última milla soportada por la red propia de ETB. Esta arquitectura permite garantizar un acceso a Internet corporativo con altos estándares de calidad, disponibilidad, desempeño y confiabilidad, asegurando la continuidad operativa de los procesos críticos del cliente.

La prestación del servicio se soporta sobre equipos de acceso de alto desempeño instalados en las

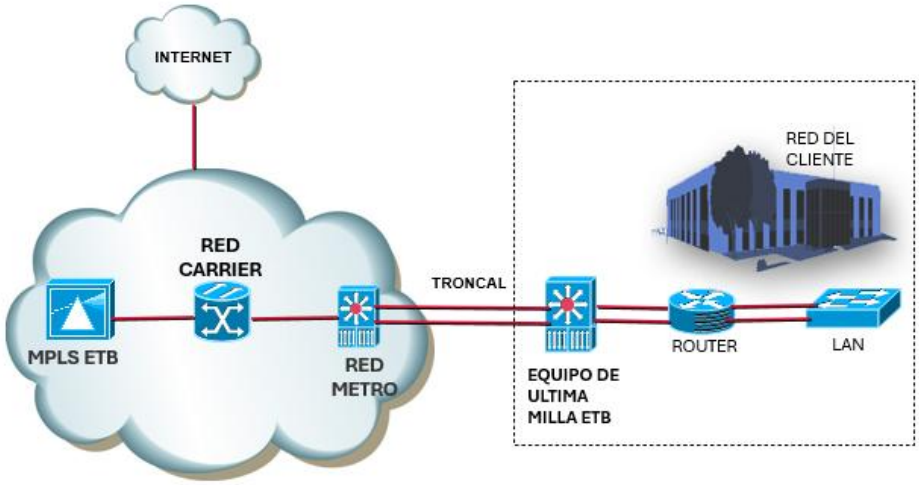
instalaciones del cliente, los cuales cumplen funciones de terminación y conversión de medio, permitiendo la adecuada integración entre la infraestructura de transporte de ETB y la red interna del cliente. Esta configuración asegura una transmisión estable de la señal, optimizando la disponibilidad y el rendimiento de la conectividad.

Adicionalmente, los equipos de acceso se encuentran integrados cada uno a un Router de categoría empresarial, diseñado para soportar entornos corporativos y proporcionar las capacidades necesarias en materia de enrutamiento, gestión del tráfico y disponibilidad del servicio. Esta infraestructura permite garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados, así como la escalabilidad y flexibilidad requeridas para atender las necesidades actuales y futuras de conectividad del cliente.

• Costo promedio de Obra Civil: Sujeto a visita en sitio.
• Cierre condicionado a permisos de electrificadora, valor de OC, disponibilidad de FO en el sector, etc.
• Se debe tener presente todas las observaciones de la oferta en cuanto a las exclusiones de costos, en particular, es claro que NO se incluyen en ese valor costos asociados con cobros que hace la administración por el uso de infraestructura, alquiler de ducterías o escalerillas, detención de ascensores, etc. los cuales deben ser asumidos por el cliente.
• Los tiempos de aprovisionamiento también estarán sujetos a la visita técnica y a las condiciones de cada sitio, pueden variar por tema de permisos por uso de Infraestructura de Codensa y/o Electrificadoras (45 o más días hábiles adicionales). El tiempo de implementación adicional por RC es de aproximadamente de 45 o más días.
• Para el proceso de instalación se necesita una previa visita de prediseño. Se solicita confirmación de documentos para realizar el trámite.
• Esta respuesta se da con base en la disponibilidad de recursos a la fecha, por lo que los recursos pueden reasignarse con base en la confirmación de ventas de otros servicios.

>>TOPOLOGIA

SOLUCIÓN INTERNET DEDICADO (FO) –PRORROGA CLIENTE: SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA



Para efectos de la aceptación y/o conformidad de los productos y/o servicios, el Cliente contará con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la entrega o puesta en funcionamiento para comunicar cualquier objeción formal. En caso de no recibir comunicación en el plazo estipulado o después de resuelta la objeción en el evento en que se presente, se entenderá que el Cliente acepta a satisfacción la entrega de los mismos.

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:

			ANS PROMEDIO	
PRODUCTO	DISPONIBILIDAD MÍNIMA OFRECIDA	COMPENSACIÓN POR DISPONIBILIDAD MENOR A LA OFRECIDA	FACTIBILIDAD	INSTALACIÓN
Internet Dedicado con UM ETB	99,70%	SI	8 días calendario	21 días calendario

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

En caso de presentarse retrasos en la entrega de equipos por parte de fabricantes y/o proveedores, ETB se reserva el derecho a instalar temporalmente equipos diferentes a los planteados en el diseño original garantizando que estos cumplan las funcionalidades técnicas requeridas y que una vez los equipos sean entregados, se realizará el cambio 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. Esta tabla aplica para los enlaces individuales.

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad máxima (h)	Compensación tarifa mensual*
100	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.

La indisponibilidad del producto de **Alta Disponibilidad** se debe compensar por la caída total del servicio (2 enlaces).

Aplica igualmente para los casos de soluciones SD-WAN donde se entrega más de un 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 individual.

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.

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	EFECTO	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 pérdidas de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo cortos. El tiempo de duración de las fallas de operación degradada formará parte de la indisponibilidad, siempre y cuando sea medible y mayor a 10 segundos. Latencia según producto y tecnología de última milla (terrestre o satelital).	6 horas	8 horas	16 horas
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

Solución de Monitoreo ETB

La solución de Monitoreo de enlaces de Conectividad e Internet Dedicado y puertos de dispositivos LAN ofrece en modalidad de servicio la herramienta **Entuity**, con la cual su empresa podrá monitorear los componentes, sistemas y servicios de su infraestructura de red de Datos e Internet y gestionarla en forma reactiva y proactiva. Su empresa podrá monitorear los incidentes de su red con aplicación de las mejores prácticas en manejo de infraestructura y le permitirá obtener los siguientes beneficios:

- Mejorar la percepción del servicio a sus clientes, manteniendo activa su conectividad a través de una herramienta con amplio alcance para gestionar incidentes en forma permanente.
- Contar rápidamente con la información de su red para la toma de decisiones.
- Realizar labores de prevención y buenas prácticas en el manejo de infraestructura.
- Monitorear en forma proactiva la infraestructura cubierta por la solución.

1. ASPECTOS TÉCNICOS

La herramienta **Entuity** se ofrece en modalidad de servicio e incluye el monitoreo de puertos WAN y LAN de los routers.

Adicionalmente, su empresa puede monitorear puertos de equipos de la red LAN como Routers, Switches, Firewalls, Servidores, Wireless (Access Point y Controladoras), indicando el estado del puerto (up o down) y en algunos casos parámetros de CPU y Memoria.

El servicio incluye la explicación sobre el alcance, uso de la herramienta y reportes al personal de su empresa.

El acceso a la herramienta será a través de Internet (dispositivos móviles) o del portal ETB **https://etb.com/Empresas/mietb.aspx**. Los usuarios y claves de acceso a esta herramienta serán responsabilidad del cliente.

Reportes de la Herramienta

Entuity: es una herramienta de monitoreo de red líder en administración de redes empresariales en todo el mundo, creada para ayudar a reducir costos, mejorar la calidad de vida de los colaboradores del área de IT e incrementar la productividad y eficiencia de empresas y que tiene como principales características:

- Eficiencia Operativa “All in one”: Una sola aplicación hace la gestión de la infraestructura de la red
- Automatizado
- Entrega información de datos de forma profunda y amplia
- Flexible
- Dashboards orientados al negocio
- Escalabilidad ilimitada y fácil debido a la arquitectura de un solo producto.
- Fácil de instalar, implementar, utilizar, mantener.
- Ágil.
- Integraciones Abiertas (BMC, Oracle, HP, IBM, VMware, CMDB, sistemas de eventos centrales, mesas de ayuda, etc.)

Está en capacidad de recopilar y analizar gran cantidad de información con base en la cual genera los reportes que dan valor al servicio.

Entuity puede generar una amplia variedad de informes y permitir el acceso al panel de instrumentos dentro del producto para realizar un completo análisis de datos. Los informes y el panel de instrumentos pueden emitir la información en diferentes formatos que se pueden visualizar en distintas aplicaciones de escritorio como Microsoft Word y Excel.

Informes incluidos en la oferta:

- **Event Summary/History/Details**: resumen o lista cronológicamente ordenada de eventos individuales o el detalle de cada evento.
- **Flow Analysis Report:** análisis del tráfico dentro del Canal monitoreado proveniente del módulo de IFA de Entuity.

- **Port Fault Details/Port Date Rate Chart:** muestra de forma individual o en Tablas de 8 puertos los tipos de fallas de cada uno.
- **Devices Failling SNMP Polling Report:** detalla equipos finales de los canales (routers) que fallan en la respuesta SNMP y si son alcanzables con PING.
- **Device Latency:** muestra el análisis de la latencia del ICMP round trip.
- **Port Capacity Planning:** revisa la utilización de tráfico entrante y saliente desde cada dispositivo/puerto y el throughput en el tiempo reportado. Con el fin de predecir la utilización del tráfico entrante y saliente en los siguientes 6 meses.
- **Port Utiization Trend Report:** predicción de 6 meses de la utilización del canal. Se realizará únicamente en los puertos implicados en los canales.
- **Device uptime, Reachability and Last Reboot Time:** tiempos de disponibilidad de los dispositivos/puertos responsables del canal, si se puede o no acceder a los dispositivos para saber su estado y cuando fue la última vez que los dispositivos fueron apagados o reiniciados.
- **Connectivity and Routing Reports:** permite que se pueda observar la conectividad y el estado de los diferentes protocolos de enrutamiento en los dispositivos/puertos que usan los canales. Esto se puede prestar dependiendo del protocolo que usa el cliente y si está disponible en el informe.
- **Reportes de consumo de energía:** Este informe identifica los modelos de dispositivos y el estado de sus valores de consumo de energía según la configuración de vista previamente relacionada.

En la herramienta se puede configurar y programar la distribución de los reportes para que los reciba el personal definido por el cliente a través de correo electrónico.

Cuenta con la herramienta Insight Center que permite filtrar por perspectivas y generar los diferentes informes.

La herramienta provee fácil y ágil acceso a los clientes haciendo uso de dispositivos móviles, ya que realiza o soporta las siguientes características: auto-detección de acceso desde la Tablet vs navegador web de escritorio, multi-vendor: (Safari), Android (Chrome), Windows, se comporta como una APP, tiene los gestos familiares de la Tablet.

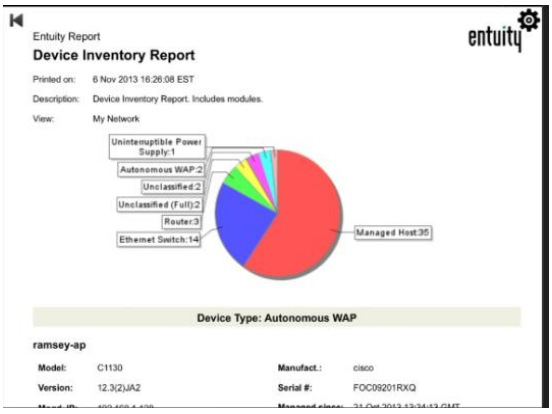


Figura Visualización de los informes en la Tablet

Se incluye el analizador integrado de flujo (IFA por sus siglas en inglés). Las principales características del IFA son:

- Nativo en Entuity, Identifica la utilización de ancho de banda, Reportes en tiempo real hasta de los últimos 35 días.
- Se puede determinar las fuentes de congestión, Reduce MTTR / MTTRS
- Soporta Cisco, HP, 3COM, Juniper, Huawei entre otros.
- Procesa flujos de red V5, V6, V7, V9 (Templates más comunes), J-Flow para Juniper, CFlow para Alcatel, Juniper, Lucent, IPFIX (Templates más comunes) y NetStream.
- Permite a los administradores de red agrupar múltiples host, servidores web y usuarios en un único gráfico y sumar los datos.
- Integración LDAP.
- Integraciones abiertas (BMC, Oracle, HP, IBM, VMWare, CMDB, sistemas de eventos centrales, mesas de ayuda, etc.)
- Descubrimiento e inventario de red de lo que va en la oferta.
- Análisis de Causa raíz.
- Alertas por cambios de configuración en un equipo.

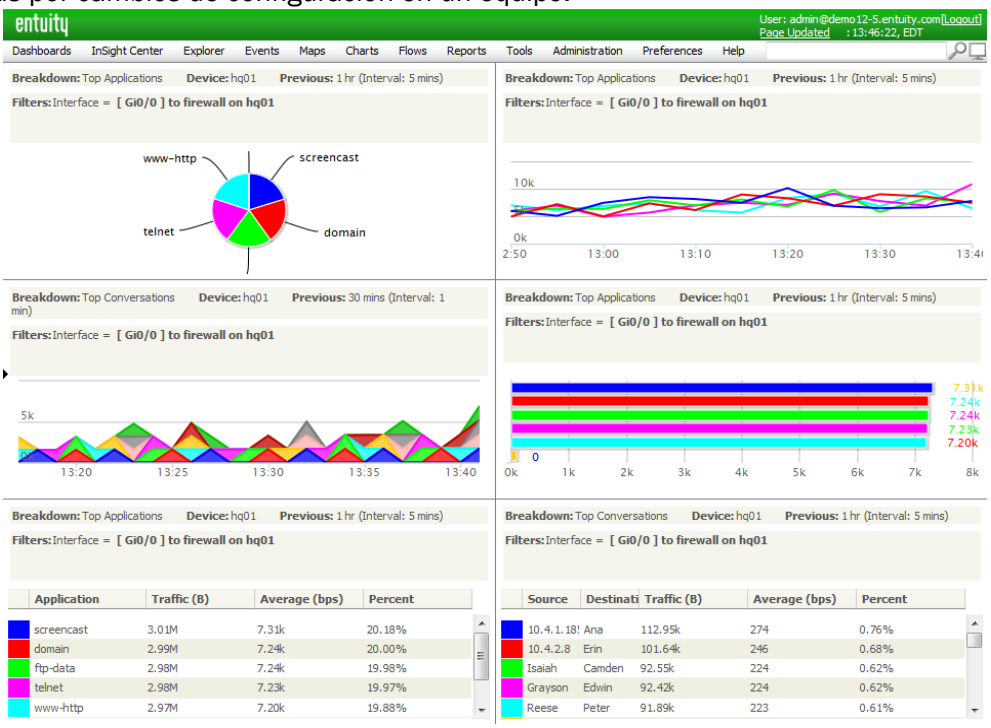


Figura. Analizador de Flujos integrado Entuity

2. ASPECTOS COMERCIALES

Se mantendrán la misma configuración técnica de los siguientes enlaces: ID000CI1134665- ID00146247 ID00146248 - MONYS00146251- MONYS00146252 MONYS00146253

Descripcion	Cantidad	Unidad	Valor mes	IVA (19%)	Tarifa IVA incluido
cnt04--S1 - COBERTURA NACIONAL - S1-N-CT-1-161 - Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Plata - Alta - 1Gbps - 1Gbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	3 Meses	Mes	2,184,000.00	414,960.00	2,598,960.00
cnt04--S1 - COBERTURA NACIONAL - S1-N-CT-1-161 - Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Plata - Alta - 1Gbps - 1Gbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	3 Meses	Mes	2,184,000.00	414,960.00	2,598,960.00
cnt04--S1 - COBERTURA NACIONAL - S1-N-CT-1-155 - Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Plata - Alta - 500Mbps - 500Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	3 Meses	Mes	1,092,000.00	207,480.00	1,299,480.00
TOTAL			5,460,000.00	1,037,400.00	6,497,400.00

- Tiempo de contrato: *3 meses*
- Forma de Pago: *pago recurrente mensual*
- 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.
- Moneda: la oferta económica se encuentra en pesos colombianos.
- La presente oferta económica aplica para un plazo de prestación de los servicios de *3 Meses* por lo tanto, será válida únicamente si el plazo de contratación mínimo es éste y será prorrogable por periodos que acuerden las partes.
- Suspensión del Servicio por Falta de Pago: En caso de que la entidad no cumpla con la obligación de pago de las facturas en los términos establecidos en el contrato, ETB podrá suspender los servicios contratados, sin necesidad de declaración judicial, y previa notificación por escrito al cliente, otorgándole un plazo de (5) días contados a partir de la notificación, para subsanar el incumplimiento. Si transcurrido el plazo de días no se ha efectuado el pago correspondiente, ETB podrá proceder con la suspensión del servicio hasta que el cliente proceda con el cumplimiento de su obligación de pago de los servicios prestados. La suspensión del servicio no exime al cliente de su responsabilidad por el pago de los montos adeudados, y no será motivo de ninguna reclamación o penalización adicional por parte de ETB.
  En el evento en que el pago de los servicios prestados por ETB no sea efectuada dentro de un plazo adicional de 90 días contados desde la suspensión, ETB podrá dar por terminado el contrato, sin que esto genere derecho a indemnización alguna a favor del cliente, y sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.
- **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.
- **IMPUESTO DE TIMBRE**: De conformidad con en el parágrafo 2° del artículo 519 del Estatuto Tributario modificado por el Decreto 175 de 2025, la tarifa aplicable por concepto del Impuesto de Timbre será del 1% y deberá ser asumida por el CLIENTE en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez que ETB se encuentra exenta del pago de dicho impuesto,

de acuerdo con lo establecido por los artículos 532 y 533 en concordancia con la sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional.

- **RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.**: ETB es Gran Contribuyente (Resolución Número No. 000200 de fecha 27 de diciembre de 2024), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), Autorretenedor de rendimientos financieros (Resolución 2863 de 2018), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIIU 6110.

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.
- Bajo esta modalidad la empresa es responsable del uso de la herramienta y su debida operación.
- La presente oferta no incluye transporte, instalación o configuración alguna de equipos de red, equipos de seguridad, estaciones de trabajo o demás.
- No se incluye suministro de materiales o trabajos para adecuaciones físicas u obra civil.
- El portal **https://etb.com/Empresas/mietb.aspx** es el punto de ingreso del cliente a la herramienta.
- 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.
- La solución solo podrá ofrecerse para monitoreo de accesos de Datos o Internet Dedicado de ETB.
- Los servicios adicionales aplican para monitoreo de puertos de los siguientes dispositivos de la red LAN: Routers, Switches, Firewalls, Wireless (Access point, controladoras) y Servidores relacionados con el canal de Datos o Internet ETB.
- Para el monitoreo de puertos de dispositivos independientes del canal base monitoreado, el cliente debe permitir acceso al dispositivo desde Internet, acceso por VPN o como el cliente lo disponga, así como tener habilitado el envío de traps SNMP.
- El número de canales a monitorear se cotizan independiente del número de sedes en las que se encuentren dichos canales.
- ETB entregará al cliente máximo dos cuentas de usuarios para el acceso a la herramienta.
- La solución no incluye monitoreo a equipos de cómputo ni de telefonía.

ASPECTOS COMERCIALES

- Tiempo de contrato: *Especificar plazo de contrato*
- Forma de Pago: *Describir las condiciones de pago requeridas*

- 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 *3 Meses,* por lo tanto, será válida únicamente si el plazo de contratación mínimo es éste y será prorrogable por periodos que acuerden las partes.
- Suspensión del Servicio por Falta de Pago: En caso de que la entidad no cumpla con la obligación de pago de las facturas en los términos establecidos en el contrato, ETB podrá suspender los servicios contratados, sin necesidad de declaración judicial, y previa notificación por escrito al cliente, otorgándole un plazo de (5) días contados a partir de la notificación, para subsanar el incumplimiento. Si transcurrido el plazo de días no se ha efectuado el pago correspondiente, ETB podrá proceder con la suspensión del servicio hasta que el cliente proceda con el cumplimiento de su obligación de pago de los servicios prestados. La suspensión del servicio no exime al cliente de su responsabilidad por el pago de los montos adeudados, y no será motivo de ninguna reclamación o penalización adicional por parte de ETB.
  En el evento en que el pago de los servicios prestados por ETB no sea efectuada dentro de un plazo adicional de 90 días contados desde la suspensión, ETB podrá dar por terminado el contrato, sin que esto genere derecho a indemnización alguna a favor del cliente, y sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.
- **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.
- **IMPUESTO DE TIMBRE**: De conformidad con en el parágrafo 2° del artículo 519 del Estatuto Tributario modificado por el Decreto 175 de 2025, la tarifa aplicable por concepto del Impuesto de Timbre será del 1% y deberá ser asumida por el CLIENTE en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez que ETB se encuentra exenta del pago de dicho impuesto, de acuerdo con lo establecido por los artículos 532 y 533 en concordancia con la sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional.
- **RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.**: ETB es Gran Contribuyente (Resolución Número No. 000200 de fecha 27 de diciembre de 2024), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), Autorretenedor de rendimientos financieros (Resolución 2863 de 2018), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de junio de 2002). Código CIIU 6110.

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 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 con el fabricante por periodos 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 insolutas, devolución de equipos y demás cargos a que haya lugar. Lo anterior, sin perjuicio de las condiciones previstas por terminación anticipada.

Pago 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 interfaz Ethernet del enrutador y se realiza saturación del enlace, demostrando el ancho de banda contratado. Para el servicio SD-WAN del router 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 presente oferta es: Día _____ Mes _____ Año _____