



---

# CLARO

## **RFP - BPM0088952 - SEGURIDAD INTEGRAL**

**Bogotá D.C., 09 de diciembre de 2025**



---

## TABLA DE CONTENIDO

1.	Principios Generales.....	3
2.	MARCO COMPRAS SOSTENIBLES .....	3
3.	MARCO GENERAL.....	5
3.1.	Objeto de la Solicitud .....	5
3.2.	Proceso de Invitación .....	6
3.2.1	Confidencialidad de la Oferta.....	6
3.2.2	RFP (Condiciones generales) .....	6
3.2.3	Aclaración de Dudas o Inquietudes .....	7
3.2.4	Contactos y Entrega de Propuestas .....	7
3.2.5	Fechas Importantes para el Proceso:.....	7
3.3.	Proceso de Selección.....	7
3.3.1	Presentación de Ofertas.....	7
3.3.2	Causales de Descalificación .....	8
3.3.3	Evaluación de Ofertas.....	9
3.3.4	Negociación .....	10
3.3.5	Selección .....	10
4.	ALCANCE DE LA PROPUESTA .....	10
5.	INFORMACIÓN BÁSICA.....	11
6.	CONDICIONES TÉCNICAS/OPERATIVAS.....	12
6.1.	Generalidades .....	12
6.2.	Detalle del Servicio .....	12
7.	CONDICIONES JURÍDICAS .....	12
7.1.	Condiciones Jurídicas .....	12
7.2.	Términos del Contrato.....	12
7.3.	Contenido del Contrato .....	13
7.4.	Pólizas .....	13
7.4.1	Garantía de Cumplimiento: .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
7.4.2	Garantía de Calidad y Correcto Funcionamiento:.....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
7.4.3	Garantía de Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones: .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
7.4.4	Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual: .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
7.5.	Cláusula. Retoma de Hardware, Bienes, Equipos. ....	14
8.	CONDICIONES ECONÓMICAS .....	14
<b>ANEXO A. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA</b> .....		16
<b>ANEXO B. MODELO DE CONTRATO U ORDEN DE COMPRA (PO) (Según aplique)</b> .....		17
<b>ANEXO C- SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b> .....		18



---

#### Principios Generales

1. Las Empresas **COMCEL SA y HITSS COLOMBIA SAS** de ahora en adelante **CLARO**, lo invitan a conocer y participar del RFQ descrito en el siguiente documento.
2. La herramienta dispuesta por la compañía para realizar el relacionamiento con Terceros es **Ivalua**, por lo anterior las cotizaciones e información general de los procesos de abastecimiento y negociación deben ser enviada por este medio. Por lo tanto, no se aceptarán otros medios para realizar la negociación, comunicación, consulta y trámite del objeto del presente proceso.
3. Los únicos autorizados por Claro para negociar precios y/o tarifas son los compradores (Equipo de la dirección de compras) por lo cual son los únicos autorizados para recibir información económica por parte de los terceros. Por lo tanto, todo destinatario, oferente o proveedor interesado deberá abstenerse de tratar temas relacionados con precios, tarifas y/o cualquier asunto relativo a la oferta económica con personal de **CLARO** diferente al área de Compras.
4. El presente documento y sus anexos no constituyen oferta mercantil, promesa de suscribir contrato o acto y en general cualquier tipo de acto que obligue a **CLARO** a celebrar negocio jurídico con los proveedores y personas que participen en el proceso. Por lo tanto, únicamente con la suscripción de un documento vinculante de compras formal (tales como Orden de compra (PO), Contrato o Carta de Adjudicación, según defina en los términos de la presente) se celebrará un acto vinculante entre CLARO y el(s) oferentes seleccionados por **CLARO**.
5. El interesado en participar en el presente proceso debe examinar de manera cuidadosa todos y cada uno de los términos, alcances y redacciones del presente RFP, los cuales se constituyen obligatorios tanto para el proceso de verificación y evaluación de ofertas, como para la suscripción del respectivo contrato u orden de compra (PO) en caso de ser oferta seleccionada por **CLARO**.
6. Las interpretaciones, inferencias y/o deducciones que el participante haga de lo establecido en el presente RFP, sus anexos y demás documentos, serán de su exclusiva responsabilidad. En consecuencia, no le será imputable a **CLARO** descuidos, errores, omisiones, conjecturas, suposiciones, mala interpretación u otros hechos desfavorables en que incurra el oferente y que puedan incidir en la elaboración de su oferta
7. En Claro hemos diseñado un portal web para terceros, donde podrás encontrar toda la información de tu interés, como lineamientos corporativos, plataformas y accesos de interés para el tercero entre otros. Invitamos a nuestros proveedores a conocer el portal en <https://www.claro.com.co/institucional/aliados/>

#### MARCO compras sostenibles

Las definiciones de las especificaciones técnicas del proceso no están exentas de propuestas encaminadas al cumplimiento de criterios mínimos ambientales y el oferente debe presentar a CLARO opciones encaminadas a mejorar el comportamiento medioambiental del producto, material o servicio, para lo cual deberá tener en cuenta los impactos ambientales, sociales y económicos de la necesidad y presentar a CLARO la mejor oferta incluyendo estos criterios.

Queda a discreción de CLARO considerar las propuestas presentadas para validar el cumplimiento de estos con los demás oferentes, no obstante, se aclara que pese a ser considerados los criterios de sostenibilidad, no es una causal de descalificación del oferente.

## GUIA DE CRITERIOS

### Vida Útil. Fichas Técnicas con especificaciones de garantía, durabilidad o vida útil del bien

En este apartado se hará referencia a la cantidad de tiempo que en manos del cliente interno o externo de la compañía se podrá utilizar el bien o servicio, el cual debe estar alineado con la minimización del impacto ambiental en aspectos tales como:

Agua, energía, biodiversidad, cambio climático, residuos sólidos, entre otros aspectos.



---

Algunos puntos muy importantes que inciden en el **CICLO de VIDA** son:

- Certificaciones de extracción y procedencia de las materias primas.
- Soporte del proceso de identificación del ciclo de vida del bien o servicio.
- Propuesta de Economía Circular para el manejo del bien o servicio (gestión de residuos posconsumo, logística inversa)

#### **Sustitución de sustancias o materiales peligrosos.**

- Ficha técnica especificando la composición del bien.
- Ecoetiquetas o sellos verdes (si aplica).
- Especificaciones de producción preferiblemente evitando o disminuyendo el uso de materiales peligrosos.
- Pruebas de laboratorio.
- Algunos ejemplos que podemos mencionar en este apartado son, equipos libres de plomo o su denominación en inglés (LEAD FREE)

#### **Potencial de reciclabilidad o uso de materiales reciclados.**

- Ficha técnica del bien donde se especifiquen los materiales utilizados para su fabricación.
- Especificaciones para su tratamiento y reciclaje.
- Certificados emitidos por los entes en donde se indica que los bienes se alinean con las regulaciones nacionales o internacionales según sea el origen de fabricación de este.

#### **Uso eficiente de recursos.**

- Certificaciones/soportes de ahorro y uso eficiente de agua y/o energía.
- Soportes de prácticas para la disminución de gases de efecto invernadero (GEI).

#### **Gestión Ambiental**

- Certificado en Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.
- Plan de Gestión Integral de Residuos.
- Soporte o certificados del cálculo de la huella de carbono. Programas ambientales propios avalados desde sus casas matrices
- Programas de investigación y desarrollo internacionales o nacionales para la mejora de producto o empaques.
- Indicar si la compañía cuenta con algún reconocimiento o distinción nacional o internacional por la gestión ambiental de sus productos o servicios.



- 
- Indicar si la compañía cuenta con programas de protección a fauna, flora, recursos hídricos o cualquiera que impacte positivamente el medio ambiente.

Las propuestas que en materia de compras sostenibles presenten un mayor rendimiento costo beneficio serán evaluadas por **CLARO**. En todo caso, estos criterios deben garantizar una competencia real entre los oferentes, por lo que la inclusión de estos criterios no puede convertirse en fórmula para introducir barreras de acceso a pool de proveedores de **CLARO**.

**CLARO** se reserva el derecho de modificar el alcance técnico incluyendo criterios de sostenibilidad para que los oferentes indiquen si cumplen con los mismos y son habilitados en el proceso.

#### MARCO GENERAL

## Objeto de la Solicitud

**CLARO** está interesada en recibir ofertas para contratar un proveedor especializado en servicios de Facility de Seguridad, que integre de manera coordinada los recursos de seguridad física y electrónica. El alcance contempla un esquema integral que incluya vigilancia fija y móvil (con y sin armas), unidades caninas, servicios de protección a personas, operación de medios tecnológicos, gestión de sistemas de seguridad electrónica y respuesta oportuna ante eventualidades de seguridad y situaciones de crisis. Todo lo anterior con el fin de garantizar, en el territorio nacional, la protección permanente de los empleados, activos, operaciones e instalaciones en sedes administrativas, logísticas, comerciales, técnicas y complejo empresarial y comercial Plaza Claro., asegurando continuidad de operación y la confianza en los procesos de la organización.

El objetivo principal del servicio es garantizar la protección integral mediante la implementación de un servicio unificado de seguridad electrónica y seguridad física, que combine tecnologías de vigilancia y control con el despliegue de personal de guardas en zonas comunes, complementado con un programa permanente de soporte técnico, mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo, así como suministro e instalación de repuestos, asegurando la continuidad operativa, la integración de procesos, la optimización de recursos y el fortalecimiento de los estándares de seguridad y confiabilidad.

De conformidad con las condiciones y especificaciones establecidas en el presente documento.

Seguridad Electrónica	Seguridad Física	Integración
Monitoreo continuo mediante CCTV, sensores de intrusión y sistemas de detección.	Presencia de guardas en zonas comunes y puntos críticos de acceso.	Complementariedad que permite detección temprana y reacción inmediata ante incidentes.
Registro y trazabilidad digital de eventos en tiempo real.	Verificación física de eventos detectados electrónicamente.	Gestión centralizada que correlaciona datos físicos y electrónicos.
Mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo que asegura disponibilidad tecnológica.	Entrenamiento y asignación estratégica del personal de seguridad.	Continuidad operativa y reducción de vulnerabilidades en el sistema integral.
Suministro e instalación de repuestos que evitan obsolescencia.	Custodia y control directo que fortalece la percepción de seguridad.	Reducción de riesgos operativos y financieros al evitar fallas por falta de coordinación.
Capacidad de escalamiento con incorporación de nuevos equipos y tecnologías.	Ajuste del número de guardas según necesidades de en sedes.	Escalabilidad de la solución sin perder interoperabilidad.



Análisis predictivo basado en datos históricos y tendencias de eventos.	Reportes detallados de incidentes y patrullajes.	Correlación de información para anticipar amenazas y mejorar protocolos.
Cumplimiento normativo y certificaciones mediante sistemas auditables.	Cumplimiento de normatividad, protocolos y procedimientos de seguridad física.	Estandarización de procesos que facilita auditorías y mejora continua.
Optimización de recursos al automatizar tareas de vigilancia.	Refuerzo en puntos donde la tecnología es insuficiente (zonas ciegas o emergencias).	Reducción de costos a mediano y largo plazo por integración tecnológica y operativa.

La presente invitación no constituye oferta mercantil.

## Proceso de Invitación

### Confidencialidad de la Oferta

El Oferente debe garantizar el cumplimiento estricto del Compromiso de Confidencialidad que debió haber suscrito a través del Consultor de Análisis de Proveedores el cual suscribe para conocer el presente RFP.

El Oferente debe garantizar que toda la información provista **CLARO** en desarrollo de la presente invitación será protegida por el Oferente de la misma forma que el Oferente protege su información confidencial.

El Oferente debe manifestar que garantiza y cumplirá con los siguientes puntos:

1. No enviará o distribuirá información confidencial a terceros, incluyendo empleados de la empresa que no requieran conocerla.
2. No usará la información confidencial para su propio beneficio o para el beneficio de terceros. El Oferente acuerda destruir o devolver a las oficinas de **CLARO** toda la información confidencial referente al proceso.
3. La no observancia del deber de confidencialidad será causal de descalificación del Oferente y/o de terminación del contrato si resulta seleccionado. Lo anterior, sin perjuicio de las demás acciones legales que CLARO pueda emprender respecto de este incumplimiento.

### RFP (Condiciones generales)

**Las empresas Oferentes previa suscripción del Compromiso de Confidencialidad**, son invitadas a participar mediante la entrega de un documento de RFP en el que se detallan los requerimientos de **CLARO**, los criterios de evaluación de las ofertas y el formato de presentación de las ofertas.

**CLARO** únicamente evaluará las ofertas que presenten las empresas que han sido invitadas a participar en el proceso, previa suscripción del Compromiso de Confidencialidad.

Cualquier divulgación de información intercambiada derivada de este RFP se deberá considerar como confidencial y propiedad de la divulgante ("Información Confidencial") por lo tanto no podrá utilizarla libremente ni divulgar a otros la información.

Si alguno de los Oferentes encontrara discrepancia u omisiones en las especificaciones o en las demás partes del presente documento de RFP o si tuviere dudas acerca de su significado, deberá manifestarlo a través del foro de la herramienta IVALUA antes de la fecha de cierre de recibo de inquietudes y solicitará las aclaraciones del caso. Igualmente, cualquier modificación al RFP será comunicada por la herramienta IVAULA a todos los Oferentes y formará parte de esta.



**CLARO** podrá responder a su discreción y conveniencia las dudas en la fecha posterior al cierre de inquietudes.

Corresponde a todo interesado efectuar los estudios y verificaciones que considere necesarios para su participación con base en su propia información, asumiendo todos los gastos, costos y riesgos que ello implique.

## Aclaración de Dudas o Inquietudes

Esta fase tiene como objeto permitir a las empresas invitadas que lo soliciten, validar, confirmar y aclarar la información que se haya entregado, con el fin de permitir al Oferente la elaboración de una propuesta adecuada, de alta calidad técnica y financieramente a la dimensión del alcance y con las exigencias establecidas por **CLARO**.

Para optar a esto, los Oferentes que lo deseen deberán dirigir a través de la herramienta IVALUA, con su correspondiente acuse de recibo (e-mail) sus preguntas e inquietudes. Luego de esto **CLARO** responderá por esta misma vía según cronograma definido.

## Contactos y Entrega de Propuestas

La oferta debe ser ingresada en la herramienta IVALUA antes del Fecha [09 enero 2026] y Hora: [6:00 PM].

## Fechas Importantes para el Proceso:

A continuación, se establecen las fechas para las actividades claves, **CLARO** puede cambiar estas fechas a su conveniencia y discreción:

ACTIVIDADES	FECHA	JORNADA
Lanzamiento proveedores	9 de diciembre de 2025	PM
Entendimiento por parte de proveedores de documentación	14 de diciembre de 2025	AM
Proveedores interesados en participar el servicio integral enviarán vía mensajes del proceso los correos electrónicos para ser invitados a la reunión virtual de socialización	14 de diciembre de 2025	PM
Socialización de entendimiento (Alcance técnico y forma de cotizar) proceso a proveedores (Virtual vía teams)	15 de diciembre de 2025	AM
<b>Visitas agendadas por área de seguridad a los proveedores.</b>		
Plaza Claro - (Centro Comercial, Torre 1, CAV, SDS, HITSS)	15 de diciembre de 2025	PM
Ortezal - (Administrativa, SDS, Datacenter)	16 de diciembre de 2025	AM
CCM Puente Aranda	16 de diciembre de 2025	PM
<b>Preguntas y Respuestas</b>		
Preguntas e inquietudes ronda Ivalua (Proveedor debe subir formato único Excel)	22 de diciembre de 2025	PM
Respuesta a inquietudes (Áreas internas CLARO)	26 de diciembre de 2025	PM
Envío de respuestas a Proveedores	29 de diciembre de 2025	PM

## Proceso de Selección

### Presentación de Ofertas

Los Oferentes deben responder por la herramienta IVALUA a través de los cuestionarios de acuerdo a la configuración (numeral por numeral a la presente solicitud, y cláusula por cláusula al modelo de contrato adjunto) con la mención "Cumplimos", y una explicación detallada de cualquier desviación, cumplimiento parcial, o no cumplimiento. Adicionalmente, la referencia al folio y documento del anexo correspondiente donde se pueda ratificar dicha respuesta. Se entenderá como cumplimiento el no responder o el responder con frases como "Leímos", "Entendimos", "Revisamos", etc. y posteriormente el Oferente no podrá alegar su no cumplimiento del numeral o de la cláusula específica.



---

Con la presentación de la oferta, los Oferentes se comprometen de antemano a suscribir un contrato en los términos que se indican en el Anexo B (**Modelo de Contrato u Orden de Compra "PO"**), incluyendo sus anexos (incluyendo, pero sin limitarse aquellos que sean suministrados por CLARO durante el proceso en sus diferentes etapas), los anexos del presente RFP y demás documentos integrantes del mismo. Por lo tanto, el(s) oferente(s) seleccionado(s) no podrán, bajo ningún caso tales como, pero sin limitarse a observaciones o solicitud de modificación del clausulado y anexos (incluso si la mismas fueron manifestadas en la fase 2.2.3 Aclaración de Dudas o Inquietudes) oponerse, condicionar o aplazar la extensión de la suscripción del respectivo Contrato u Orden de Compra (PO), so pena de que **CLARO** desista de la celebración del Contrato u Orden de Compra (PO)

Hasta tanto no se haya legalizado el Contrato o la Orden de Compra (PO), según aplique, el Oferente seleccionado no deberá iniciar con el suministro y/o prestación de servicios, y **CLARO** podrá desistir del negocio sin que por este hecho asuma algún tipo de responsabilidad precontractual o contractual.

Para esto **CLARO** estudiará y verificará la información proporcionada por los Oferentes invitados, los cuales por el hecho de participar en este proceso de selección conceden explícitamente el derecho a **CLARO** de constatar su veracidad y a solicitar información aclaratoria necesaria para despejar dudas sobre cualquier tema objeto de este proceso.

Esta es una solicitud de ofertas y en ninguna forma puede ser considerada como un compromiso de compra o de celebración de un contrato futuro por parte de **CLARO**.

En el evento de aceptarse la oferta, las condiciones de ejecución contractual serán, entre otras las que aparecen en el numeral 6 -**Condiciones Jurídicas**- y se entenderá de forma inequívoca que la presentación de la oferta implica aceptación a las mismas por parte del Oferente, así como del contrato u orden de compra (PO). Las propuestas de modificación que se formulen a las condiciones jurídicas se entenderán como sugerencias e **CLARO** no está obligada a considerarlas ni a aceptarlas o responderlas.

Con la radicación de los documentos solicitados el participante manifiesta que estudió los Pliegos de Contratación y todos los documentos de la Solicitud Pública de Oferta, que obtuvo las aclaraciones sobre las estipulaciones que haya considerado inciertas o dudosas,

3

Con la presentación de la oferta, EL PROVEEDOR acepta que COMCEL podrá hacer uso de la información contenida en la misma para sus procesos internos según lo estime conveniente.

## Causales de Descalificación

**CLARO** podrá a su criterio descalificar una oferta cuando se presente alguno de los siguientes eventos:

1. Información y documentación incompleta o que presente inexactitudes o falsedades.
2. Se identifique conflicto de interés o ético relacionado con el oferente y/o su oferta.
3. Errores, contradicciones, inconsistencias e incongruencias.
4. Enmendaduras o tachaduras sin correcciones o notas aclaratorias sin firmar.
5. Presentación de la oferta por fuera de las condiciones establecidas (fecha y hora).
- 6.
7. Cuando el Oferente efectúe modificaciones, desviaciones y/o condicionamientos al modelo de Contrato u Orden de Compra (PO) y/o cualquiera de los Anexos incluidos dentro del RFP no aceptadas por **CLARO**.
8. No contar con la Evaluación de Riesgo vigente realizada por el Consultor de Análisis de Aliados y Proveedores aprobado por Claro.

De acuerdo con los estándares de **CLARO**, debe registrarse en la página de Claro y realizar a su empresa un proceso de Registro, Evaluación y habilitación por el Consultor de Análisis de Aliados y proveedores. Esta evaluación es requisito indispensable para los nuevos procesos de compras o para la actualización de contratos vigentes.

En los casos en que la oferta no esté acompañada por todos los documentos exigidos, a excepción de la garantía de seriedad, la cual no es subsanable, **CLARO** requerirá por escrito al Oferente quien deberá dentro del plazo que se fije en el requerimiento suministrar los documentos; si no lo hiciere dentro del término establecido la oferta no será



considerada. Serán subsanables aquellos documentos que no modifiquen los valores de la oferta ni las condiciones de esta.

## Evaluación de Ofertas

La selección del Oferente se realizará mediante un sistema de criterios de Evaluación a través de la herramienta IVALUA los cuales cuentan con una ponderación:

- **Habilitación técnica:** Realizada por el(los) responsable(s) del Área Usuaria.
- **Habilitación riesgo:** Realizada por el Consultor de Análisis de Aliados y proveedores (CAT).
- **Habilitación de pólizas:** Realizada por la Coordinación de Seguros y Contratación.
- **Habilitación jurídica:** Realizada por el(los) Abogado(s) de la Dirección Corporativa Jurídica y Asuntos Societarios.
- **Evaluación económica:** Realizada por el Comprador.

### Ponderación de las evaluaciones:

Tipo de Evaluación	Tipo de Calificación	Cumplimiento
Evaluación Técnica	Ponderado	% definido por el Área usuaria
Evaluación Riesgo	Habilitante	APTO/ NO APTO (Riesgo Alto, medio o bajo)
Evaluación Pólizas	Habilitante	Apto/ No Apto
Evaluación Jurídica	Habilitante	Apto /No Apto
Evaluación Económica	Ponderado	% Definido por el Área de compras

Para que una oferta sea aceptada técnicamente debe obtener una alta calificación en la evaluación técnica basado en el cumplimiento de los requerimientos definidos en el RFP, de no ser así no se considerará la propuesta económica.

**CLARO** puede solicitar especificaciones técnicas, comerciales o financieras adicionales por escrito durante el proceso de selección, las cuales deberán responderse igualmente por escrito y en los términos en que la solicitud de **CLARO** lo exija. Tanto los términos de la nueva solicitud como los términos de las respuestas de los Oferentes entrarán a formar parte del acuerdo entre las partes, como tal las obliga y en consecuencia quedarán incluidas en el contrato que posteriormente se firme.

Las especificaciones, dibujos, diagramas, modelos, muestras, herramientas, programas de computador, información técnica o datos escritos suministrados por el Oferente a **CLARO** se consideran confidenciales y serán tratados como tales por **CLARO**.

No obstante, el párrafo anterior, todas las ofertas presentadas en respuesta a esta solicitud serán de propiedad de **CLARO**.

Las respuestas a esta solicitud pueden incluir productos y/o servicios de otros proveedores. En cualquier caso, el Oferente o cada una de las personas jurídicas que integren las personas jurídicas que presenten la oferta de manera asociativa y debe(n) asumir la total responsabilidad por todos los aspectos, incluyendo la compatibilidad y garantía de los equipos ofertados en respuesta a esta solicitud. Se entiende que **CLARO** podrá exigir el cumplimiento total a cada uno de los miembros del consorcio y en consecuencia la responsabilidad será solidaria o "in solidum" en los términos del artículo 1568 del Código Civil Colombiano. Queda excluida la presentación de ofertas en Unión Temporal. En tal caso cada uno de los proponentes que conforman el consorcio responderán solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la oferta y del contratante caso de que el mismo le sea adjudicado al consorcio. En consecuencia, las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la oferta y del contrato, afectarán a todos los miembros que lo conforman.



## Negociación

En esta fase se pretende precisar términos y condiciones de la relación y confirmar el alcance de la oferta, los cuales podrán conducir al establecimiento de un contrato u orden de compra (PO) con el contratista seleccionado. En cualquier escenario o ronda de negociación, el proveedor puede ofrecer la solución/propuesta económica a costo cero (\$0) a través de la herramienta Ivalua para ser considerado por Claro.

Durante el período de negociación el Oferente deberá mantener personal con facultades amplias y suficientes para discutir, acordar y aprobar aspectos relacionados con la misma.

Si **CLARO** opta por realizar la negociación, ésta se realizará en la ciudad de Bogotá D.C.

## Selección

**CLARO** a su propio juicio podrá declarar desierta esta invitación a proponer y no seleccionar a ningún Oferente o efectuar una selección parcial a uno o varios Oferentes, reservándose los fundamentos de su decisión.

Si el Oferente seleccionado luego del proceso de negociación no devuelve firmado el contrato con las pólizas respectivas debidamente expedidas dentro del plazo que **CLARO** le indique, **CLARO** podrá optar por abrir una nueva invitación o escoger al segundo de los Oferentes mejor calificados dentro de la licitación.

El Oferente declara que en caso de no aceptación de su oferta comercial **CLARO** no será responsable por ningún concepto por las posibles inversiones a expensas del Oferente debido a que el Oferente reconoce el derecho de **CLARO** a la libre elección de la mejor oferta de los demás participantes en el proceso objetivo de selección.

Si la asignación a un oferente por parte de **CLARO** supera los \$124.000 USD o su equivalente en pesos colombianos (COP), el proveedor deberá realizar la evaluación de Riesgo Regional (Debida Diligencia de AMX) mediante el micrositio de AMX. <https://www.complianceamx.com/login.html?ln=es>. Garantizando así la continuidad de las relaciones comerciales. **La no realización del proceso regional (Debida Diligencia de AMX) podrá ser causal de no continuidad de las relaciones comerciales.**

**CLARO** podrá una vez adjudicado el negocio y antes de la suscripción del contrato correspondiente desistir del negocio sin que por este hecho asuma ningún tipo de responsabilidad precontractual o contractual con el Oferente seleccionado, quien antes de la firma del contrato realizará cualquier tipo de gasto o inversión bajo su cuenta y riesgo, toda vez que ni la presente invitación ni las negociaciones que se realicen con anterioridad a la firma del contrato u orden de compra (PO) correspondiente comportan una expectativa de negocio futuro.

El Oferente seleccionado no deberá iniciar la prestación de los servicios hasta tanto el contrato jurídico se encuentre firmado por ambas partes, se hayan constituido las pólizas y éstas mismas sean aprobadas por **CLARO**.

**El Oferente deberá manifestar expresamente en la oferta comercial que presente su aceptación y reconocimiento de este punto.**

## ALCANCE DE LA PROPUESTA

La oferta que cada empresa invitada a ofertar presente debe incluir como mínimo los componentes relacionados a continuación, en un solo documento separado por capítulos a través de la herramienta IVALUA.

- Capítulo 1. Información Básica
- Capítulo 2. Condiciones Técnicas/Operativas
- Capítulo 3. Condiciones Jurídicas
- Capítulo 4. Propuesta Económica



---

El Oferente podrá incluir otros aspectos que considere que agregan valor a **CLARO**, indicando claramente que son opcionales y deberán ser incluidos como capítulos adicionales.

## INFORMACIÓN BÁSICA

Capítulo 1: Información Básica. El Capítulo 1 deberá presentarse en los ítems y orden aquí requerido:

- a) Carta de presentación de la Oferta: La carta de presentación debe ser diligenciada por el Oferente de acuerdo con el modelo que se adjunta para tal fin y debidamente suscrita por el Representante Legal de la empresa o su apoderado debidamente facultado, según sea el caso. En caso de otorgarse en el extranjero, deberán traducirse al español y presentarse debidamente legalizados de conformidad con la Legislación Colombiana vigente
- b) De conformidad con lo establecido en la Ley Colombiana, de considerarse el objeto de la contratación una actividad permanente en Colombia el Oferente extranjero deberá acreditar la constitución de sucursal en Colombia. De no tenerla, deberá manifestar en su oferta su aceptación de constituirla y acreditarla dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de **CLARO** de la selección de la oferta del Oferente extranjero.
- c) Cuando no se trate de actividad permanente en Colombia, las personas jurídicas extranjeras de derecho privado deberán acreditar en el país un apoderado domiciliado en Colombia debidamente facultado para presentar la oferta y celebrar el contrato, así como para representarla judicial y extrajudicialmente.
- d) En el evento que el Representante Legal no tenga facultad para presentar la Oferta y suscribir el contrato, por la naturaleza del contrato o por exceder la cuantía señalada en el respectivo contrato, deberá acompañar el Acta de la Junta de Socios o de la Junta Directiva o del órgano societario respectivo, según el caso, por el cual se autoriza al Representante Legal de la empresa para suscribir la oferta y todos los documentos relacionados con la presente invitación y para firmar el respectivo contrato en caso de que esta le sea adjudicada.
- e) Documento de constitución del Consorcio donde se indique: i) Denominación del Consorcio, ii) Dirección de notificaciones, iii) Designación del Representante del Consorcio, iv) Facultades del Representante del Consorcio, v) Duración del Consorcio, que en todo caso no puede ser inferior al plazo de ejecución del presente contrato. En ningún caso se admitirán ofertas bajo la figura de Unión Temporal y demás figuras de oferentes plurales donde se limite la responsabilidad de cada uno de sus integrantes. Con la presentación de la oferta bajo la figura Consorcio, el oferente, incluyendo a cada uno de sus integrantes, se obligan a acatar y realizar la suscripción de todo acto, otros y/o documento necesario para efectuar las modificaciones o ajustes que CLARO le indique con relación al documento de constitución del Consorcio
- f) Carta suscrita por el Representante Legal de la empresa Oferente o su apoderado debidamente facultado, en la cual manifieste bajo la gravedad de juramento si la empresa, alguno de sus socios, Representantes Legales o miembros de Junta Directiva tienen participación o interés en alguna otra empresa que tenga alguna relación comercial con **CLARO**, indicando en caso afirmativo el nombre de la empresa en la que tiene participación o interés. En la misma carta deberá autorizar expresamente a **CLARO** a confirmar la veracidad de la información consignada.
- g) Certificaciones de clientes Experiencia en contratos similares en objeto y cuantía durante los últimos dos (2) años sobre contratos ejecutados o en ejecución, en el cual se indique objeto, valor y su concepto respecto al cumplimiento.
- h) Estructura administrativa y de soporte para la ejecución del proyecto (organización, perfiles, roles y responsabilidades).
- i) Cronograma general del proyecto y matriz de responsabilidades.



- 
- j) Resumen ejecutivo de toda la propuesta.

#### CONDICIONES TÉCNICAS/OPERATIVAS

Capítulo 2: Condiciones Técnicas/Operativas. El Capítulo 2 deberá presentarse en los ítems y orden aquí requerido:

## Generalidades

El alcance de este proyecto llamado **ALCANCE TECNICO SEGURIDAD INTEGRAL y ANEXOS**, se encontrará el detalle técnico del proceso.

En caso de que **CLARO** así lo determine los Oferentes antes de la presentación de las ofertas deberán realizar una visita a las instalaciones. En caso de la no realización de la visita, la oferta no será considerada.

## Detalle del Servicio

En el alcance de este proyecto llamado **ALCANCE TECNICO SEGURIDAD INTEGRAL y ANEXOS**, se encontrará el detalle técnico del detalle del servicio.

#### CONDICIONES JURÍDICAS

### Condiciones Jurídicas

En el Capítulo 3 el Oferente deberá indicar que se somete a las Condiciones Jurídicas aplicables al objeto del contrato, además de aquellas que sean aplicables en los aspectos laborales, tributarios, de industria y comercio, de contratación, de importación y exportación, de transportes, etc. **CLARO** no aceptará como causal de reclamo o incumplimiento la ignorancia de la Ley Colombiana.

La presentación de la Oferta por parte del Oferente constituye evidencia de que estudió completamente las especificaciones, anexos y demás componentes del presente documento, que recibió las aclaraciones necesarias por parte de **CLARO** sobre inquietudes o dudas previamente consultadas, que ha aceptado que estos términos son completos, compatibles y adecuados para el desarrollo del objeto de la presente invitación y del contrato que se llegue a suscribir, que está enterado a satisfacción en cuanto al alcance del mismo y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de su Oferta, necesarios para la debida ejecución de la misma.

Todos los errores y las deducciones que, con base en sus propias interpretaciones, conclusiones o análisis, etc., obtenga el Oferente respecto del presente documento son por su exclusiva cuenta. Por tanto, **CLARO** no asume responsabilidad alguna por tales deducciones.

## Términos del Contrato

El Oferente seleccionado deberá suscribir el contrato según lo estipulado en el Numeral 1.3.5 dentro del plazo que para el efecto le **CLARO**.

Si el Oferente seleccionado no suscribe el contrato dentro del plazo previsto anteriormente sin causa justificada a juicio de **CLARO**, o si retira la Oferta inicialmente presentada, podrá hacerse efectiva la Póliza de Garantía de Seriedad de la Oferta sin perjuicio de las acciones que pueda adelantar **CLARO** para el reconocimiento de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de la Oferta.

En caso de resultar adjudicado dentro de la licitación para la contratación del servicio de **SEGURIDAD INTEGRAL**, el proveedor adjudicado deberá proceder con la firma digital del correspondiente contrato a través de la Plataforma



---

Docusign o cualquier otro medio que CLARO le indique, conforme a las instrucciones que CLARO le emita para el efecto.

## Contenido del Contrato

La oferta deberá estimarse teniendo en cuenta el cumplimiento de las condiciones contractuales que se encuentran establecidas el Anexo B (Modelo de Contrato), así como sus anexos y que el Oferente seleccionado se obliga a cumplir. **CLARO** se reserva el derecho de modificar las condiciones del contrato con posterioridad a la adjudicación del negocio.

## Pólizas

Las pólizas deberán indicar que cuentan con las siguientes condiciones de cobertura: Inaplicabilidad de la cláusula de proporción, Pago de sanciones por moratoria en el pago de acreencias laborales incluidas las vacaciones, renunciar al derecho de subrogación de la aseguradora contra el contratante y sus filiales, Irrevocabilidad del seguro, no modificación de los términos del seguro sin consentimiento de Claro, no terminación automática del contrato seguros, Amparo automático hasta de 30 días para prorrogas y el amparo de salarios y prestaciones sociales se extenderá a cubrir a los contratistas y subcontratistas.

- a) **Garantía de Cumplimiento del Contrato:** Una póliza que garantice el cumplimiento de todas las obligaciones a cargo de EL PROVEEDOR, derivadas del presente Contrato, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del presente Contrato, la cual estará vigente por el término de duración del mismo y tres (3) meses más.
- b) **Garantía de Buena Calidad del Servicio:** Se garantiza el pago de los perjuicios patrimoniales, a título de daño emergente, que tengan su origen en la forma inadecuada o negligente como se efectuaron las labores encomendadas al Garantizado, de acuerdo con las exigencias de la obligación asegurada o las legales que se refieran al encargo contratado, por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) meses más.
- c) **Garantía de Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales:** Por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del Contrato, con vigencia igual a la del mismo y tres (3) años más. Esta garantía asegurará el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales incluida la sanción moratoria por no pago de los salarios y prestaciones sociales a la terminación del contrato de trabajo.
- d) **Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual:** Con el fin de cubrir la totalidad de los perjuicios patrimoniales que se causen con motivo de la responsabilidad civil extracontractual que legalmente le sea imputada a EL CONTRATISTA y/o COMCEL, originada en un hecho accidental, súbito e imprevisto que haya causado daños a terceros, en sus bienes o personas y sean consecuencia directa del desarrollo del objeto contractual. Por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, vigente por el término de duración del contrato. Esta póliza debe incluir como asegurado adicional a COMCEL S.A. e incluir los amparos adicionales de contratistas y subcontratistas, uso de ascensores, patronal y gastos médicos. Los valores y/o porcentajes previstos como deducibles en esta póliza, serán asumidos en su totalidad por EL CONTRATISTA en caso de hacerse exigible a consecuencia de un siniestro amparado en la póliza. La póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual no exime ni limita la responsabilidad de EL CONTRATISTA.

Para la expedición de las pólizas la Aseguradora solicitará información adicional que el Oferente deberá suministrar. El Oferente debe contactar a Corredores Colombianos de Seguros CORRECOL S.A. Con el objetivo de hacer más ágil el trámite para su constitución por favor enviar sus requerimientos al correo electrónico



---

contratistasclaro@correcol.com y/o comunicarse al teléfono +57(1)5300053 Extensiones 2112-2116-2106, celular +57(1)3132520797.

Todas estas garantías deberán ser entregadas por el Oferente seleccionado a **CLARO** al momento de la firma del contrato debidamente firmadas por el Representante Legal y con su correspondiente comprobante de pago de primas expedidas por la empresa de seguros que las emite. El no hacerlo se considera incumplimiento grave del contrato.

En cualquier evento en que se aumente el valor del contrato que se suscriba o se prorrogue su vigencia, deberá ampliarse o prorrogarse la correspondiente póliza por parte del Oferente seleccionado con previo aviso de **CLARO** como contratante. De igual manera el Oferente seleccionado deberá reponer las garantías cuando el valor de las mismas se vea afectado por razón de siniestros.

## Cláusula. Retoma de Hardware, Bienes, Equipos.

EL PROVEEDOR se obliga y garantiza a CLARO que, con la periodicidad definida por el Administrador del Contrato, durante la vigencia del mismo o incluso aun después de terminado el Contrato – Orden de compra (PO), se obliga so pena de sanciones por incumplimiento, a realizar la retoma de hardware, bienes o equipos objeto del Contrato que hayan quedado como remanente de inventario, según los supuestos aplicables que se discriminan a continuación, siendo un esquema que estará regido por los siguientes principios:

Sin importar quien tiene a su cargo la realización del diseño – preventa del Proyecto y/o Solución, EL PROVEEDOR deberá incluir en su oferta, propuesta o aceptación de adjudicación, la declaración de cumplimiento de retoma de equipos y explicar el mecanismo para tal fin, bajo los siguientes lineamientos: 1) El valor corresponderá al 70% del valor de la compra, en caso que el mismo haya estado en uso o utilizado bajo la ejecución del presente Contrato; 2) En caso que el equipo no hubiese usado o utilizado bajo la ejecución del presente Contrato, pero se ha adquirido o verificado la transferencia de la propiedad a COMCEL bajo el presente Contrato, su valor corresponderá al 100% del valor de la compra.

Esta cláusula no excluye que EL PROVEEDOR haga planes de retoma anuales de equipos obsoletos.

### CONDICIONES ECONÓMICAS

#### Capítulo 4: Propuesta Económica.

El Capítulo 4 debe contener la siguiente información en el orden aquí requerido:

- Informe Ejecutivo de la Propuesta Económica de acuerdo con lo especificado en este numeral.
- Resumen de precios. Especificar forma y condiciones de pago. Precios de los Equipos y/o de los Servicios.
- Documento de aclaración de qué incluye y qué no incluye la cotización u oferta que se presenta.
- Oferta básica: Es aquella de obligatoria presentación en cumplimiento de las especificaciones señaladas en estos términos de invitación.
- Oferta opcional: Se entiende por oferta opcional aquellos equipos y/o servicios adicionales ofertados por el proponente a la oferta básica.
- En caso de que la Oferta incluya equipos importados, servicios prestados desde el exterior o servicios prestados en Colombia por proveedores extranjeros, el precio deberá ser especificado en US\$ (dólares americanos).



- 
- En caso de que la Oferta incluya suministros en Colombia y servicios prestados en Colombia por empresas colombianas, deberá especificarse el valor en pesos colombianos COP\$ (desglosar el IVA).
  - Se deben incluir los precios de cada uno de los elementos especificados en la oferta indicando el valor unitario de cada ítem, así mismo se deberán contemplar los impuestos, descuentos por oportunidad en el pago y/o cantidad requerida y propuestas de financiación por parte del Oferente.
  - Forma de pago: La forma de pago por los bienes y/o servicios objeto del contrato que se derive de esta invitación a cotizar se establece de la siguiente manera:
  - Equipos y Servicios Locales. **CLARO** pagará al contratista el valor total de los bienes locales así:

El Oferente seleccionado facturará el bien o servicio en las condiciones que se encuentran establecidas el Anexo B (Modelo de Contrato).

El pago de las facturas se realizará por parte de **CLARO** de acuerdo con las condiciones de pago acordadas las cuales están entre noventa (90) a ciento ochenta (180) días calendario posterior a la fecha de radicación y aceptación de la factura en la ventanilla definida por **CLARO** para tal fin.

- Los pagos pactados en dólares de los Estados Unidos de América se realizarán en pesos colombianos a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente al día en que se realice el pago.
- En caso de entregar el bien y/o servicio al área usuaria de **CLARO** en fecha posterior a la fecha de cierre de emisión de formato de cumplimiento, el proveedor acepta que deberá facturar el bien y/o servicio el mes siguiente.
- Esquema para la presentación de la oferta: **(se debe ajustar de acuerdo al requerimiento de cada Gerencia)**

Producto/Servicio	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total de la Oferta
			<b>Total</b>

- Todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones, cargos y tarifas arancelarias, cargos por concepto de trámites aduanales y pago de transporte de los productos al lugar de entrega, así como del seguro de transporte correspondiente serán pagados en estricto apego a lo establecido en las Reglas Oficiales de la Cámara de Comercio Internacional para la Interpretación de Términos Comerciales Edición 2010 (las "Reglas de Incoterms de la ICC") de conformidad con el Incoterms pactado por las Partes. Las Partes se obligan a mantenerse y apoyarse hasta quedar a paz y a salvo de cualquier reclamo, embargo, impuesto, recargo, multa o pena que la autoridad fiscal determine en contra de cualquiera de ellas derivada de la falta de cumplimiento por parte de la otra de cualquiera de sus obligaciones fiscales.
- Los demás impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se causen serán asumidos por quien la Ley fije como responsable, a excepción del impuesto de timbre que de causarse será asumido por el proveedor en su totalidad.



---

## ANEXO A. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

---

Lugar y Fecha

Señores

REF: Número y nombre del proceso

Elija un elemento.

Bogotá - Colombia

De acuerdo con los términos invitación de fecha \_\_\_\_\_, el suscrito se compromete por los precios ofrecidos en la Oferta adjunta, a [\_\_\_\_\_] de acuerdo con los requisitos especificados en la invitación.

Esta oferta es válida por el término de ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la fecha y hora límite para el recibo de ofertas.

Por otra parte, manifiesto que he leído, revisado, entendido, aceptado y cumplido con todas y cada una de las cláusulas contempladas en el modelo del contrato (Anexo B) y sus anexos que hace parte integral de este RFP.

El suscrito se obliga a suscribir el contrato correspondiente en los términos del Anexo B (Modelo de Contrato) en caso de ser aceptada la oferta por parte de **CLARO**.

Dentro del plazo que se establezca en el contrato respectivo me obligo a constituir las garantías y seguros especificados y a llenar los requisitos de ejecución que me sean exigidos.

En caso de que se me adjudique el contrato me comprometo a \_\_\_\_\_ dentro de los plazos especificados en la Oferta.

Atentamente,

---

Representante Legal



---

**ANEXO B. MODELO DE CONTRATO U ORDEN DE COMPRA (PO) (Según aplique)**



---

## ANEXO C- SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Señores **CLARO**:

De manera atenta me permito informarles que actualmente tengo contratados con COMCEL y/o TELMEX los siguientes servicios:

[INCLUIR PORTAFOLIO]

Así mismo manifiesto que estoy interesado en adquirir los siguientes servicios de telecomunicaciones de CLARO COLOMBIA:

[\_\_\_\_\_]

[Para efectos de mejorar nuestra oferta de servicios y prestar un mejor servicio, en caso de no estar interesado en adquirir servicios de COMCEL o adicionar su portafolio, usted deberá indicar las razones por las cuales no estaría interesado].

Con la firma de esta carta autorizo a COMCEL para utilizar con fines comerciales la información que hemos entregado voluntariamente en el RPF y para que me contacte cualquiera de los colaboradores de CLARO COLOMBIA.

Atentamente,

---

Representante Legal