**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**Entel S.A.**



**TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN**

|  |
| --- |
| **LICITACIÓN PUBLICA N° 062/2016**  **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE REDES DE MULTIACCESO RURAL Y TELESALUD”** |

**Términos Básicos de Contratación (TBC)**

**Contenido**

[PARTE I 3](#_Toc330030630)

[PARTE II 14](#_Toc330030631)

[PARTE III 49](#_Toc330030632)

**PARTE I**

**INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES**

1. **Antecedentes**

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. de Bolivia (Entel S.A.), en cumplimiento a normas internas en vigencia efectúa la presente Invitación para que las empresas legalmente establecidas en Bolivia presenten sus ofertas conforme a lo especificado en el presente documento.

Entel S.A. cuenta con redes de Multiacceso Rural y redes de acceso de última milla de transmisión de datos para el servicio de Telesalud desplegadas en todo el territorio nacional.

1. **Objeto de la Contratación**

El objeto de esta Invitación consiste en contar con una empresa para la prestación de servicios de Mantenimiento de las redes de Multiacceso Rural y redes de acceso de última milla del servicio de Telesalud.

Ésta empresa debe garantizar el servicio de mantenimiento, instalación de estaciones, instalación de equipos de última milla, trabajos extraordinarios y provisión de materiales.

Para efectos de la contratación se pide al proponente considerar todos los puntos descritos en el Anexo N° 1 - Condiciones Generales del Proceso de Contratación.

1. **Vigencia**

La vigencia del servicio requerido será de **2 (dos) años** a partir de la suscripción del contrato.

1. **Lugar de Entrega**

Todos los servicios serán ejecutados a nivel nacional de acuerdo al cuadro N°1 de la parte II del presente documento.

1. **Referente del proceso**

El presente proceso debe ser coordinado con la Subgerencia de Adquisiciones hasta antes de la firma de contrato, de forma posterior deberá ser coordinado con la Subgerencia de Operación, Mantenimiento y Optimización.

1. **Proponentes elegibles**

En esta convocatoria podrán participar los siguientes proponentes:

* Personas Naturales o jurídicas con capacidad de contratar
* Empresas nacionales legalmente constituidas.
* Asociaciones Accidentales legalmente constituidas en Bolivia

**Están impedidos de participar, directa o** **indirectamente**, en los procesos de adquisición de bienes y/o contratación de servicios, las personas naturales o jurídicas comprendidas en los siguientes casos:

* Los proveedores que tengan:
  + Cuentas por pagar a Entel S.A.
  + Observaciones en la calidad de sus Productos o Servicios.
  + Procesos administrativos y/o judiciales con Entel S.A.
* Los proveedores que se encuentren asociados con consultores que hayan asesorado en la elaboración del contenido del Término Básico de Contratación, Especificaciones Técnicas o Términos de Referencias.
* Los proveedores que hubiesen declarado su disolución o quiebra.
* Los ex trabajadores de la empresa, desvinculados hasta dos (2) años antes de la publicación de la convocatoria, así como las empresas controladas por éstos.
* Los proveedores que hayan sido sancionados con cuatro (4) o más penalidades en un (1) año continuo, no podrán participar durante seis (6) meses después de la última penalidad.
* Los proponentes adjudicados que no hayan presentado su documentación legal o desistida de suscribir el contrato o pedido de compra, no podrán participar hasta un (1) año posterior a la fecha de vencimiento.
* Los proveedores, contratistas y consultores que hubiesen incumplido el pedido de compra o resuelto el contrato por causales atribuibles a éstos, no podrán participar hasta dos (2) años posteriores a la fecha de la resolución o incumplimiento.
* Los proveedores que tengan problemas de conocimiento público.
* Los proveedores cuyos socios o propietarios estén impedidos de participar en los procesos de contratación.
* Los proveedores que desistieron total o parcialmente la adjudicación o contrato.

1. **Actividades Previas a la Presentación de Propuestas**

* Consultas escritas sobre los Términos Básicos de Contratación: Cualquier potencial proponente debe **enviar sus consultas escritas** dirigidas a la Subgerencia de Adquisiciones, hasta el día 18 de agosto de 2016, hrs. 16:30; a los correos electrónicos worellana@entel.bo con copia acoronel@entel.bo o a la dirección: Calle Federico Zuazo, Edificio Tower de ENTEL N° 1771 Piso 6, Subgerencia de Adquisiciones. (Si corresponde).
* Reunión de Aclaración: Con la finalidad de responder a las consultas realizadas sobre el Término Básico de Contratación dentro del plazo señalado. Dicha reunión se realizará en:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 19 de agosto de 2016 |
| Hora: | 15:00 |
| Dirección: | ENTEL S.A., Edificio Tower, Calle Federico Zuazo N° 1771 Piso 6 (Sub Gerencia de Adquisiciones) |
| Ciudad: | La Paz, Bolivia |
| Nombre del Encargado de la Reunión de Aclaración: | Alberto Coronel |

Las consultas por escrito y las efectuadas verbalmente en la Reunión de Aclaración serán respondidas e incluidas en el Acta de reunión y publicadas en la página WEB de ENTEL S.A.

Una vez elaborada y aprobada el Acta de Reunión, formará parte del presente documento y será de aceptación obligatoria sin modificaciones posteriores por parte de los proponentes.

1. **Presentación de Propuestas**

Las propuestas deben presentarse sólo en las oficinas de Entel S.A. (Calle Federico Zuazo N° 1771, Piso 6 **(Subgerencia de Adquisiciones)**, hasta el día:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 26 de agosto de 2016 |
| Hora: | 15:30 |

No serán aceptadas ni consideradas las propuestas recibidas en oficinas postales o cualquier otro lugar, aunque fueran dependencias de ENTEL S.A. diferente al domicilio señalado en el párrafo precedente y tampoco serán consideradas las ofertas entregadas pasados el día y hora límite señalado por ENTEL S.A.

Las ofertas de los proponentes deberán estructurarse de acuerdo a las siguientes instrucciones:

**SOBRE “A” – DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.**

**SOBRE “B” – PROPUESTA TÉCNICA (Original + Copia Digital).**

**SOBRE “C” – PROPUESTA ECONÓMICA (Original + Copia Digital).**

Cada parte será presentada en un sobre o paquete cerrado, de manera separada; la Parte Técnica y la Parte Económica deberán contener copias digitales de los documentos correspondientes debidamente marcados como "ORIGINAL" y "COPIA DIGITAL" los cuales deben estar foliados, sellados y presentados con la siguiente inscripción:

|  |
| --- |
| ENTEL S.A.  LICITACIÓN PUBLICA N° 062/2016  “SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE REDES DE MULTIACCESO RURAL Y TELESALUD”  RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE  TELÉFONO FAX – EMAIL  ORIGINAL |

La apertura de sobres se efectuará en un acto público el día:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 26 de agosto de 2016 |
| Hora: | 15:30 |

*(\*) Véase la secuencia establecida en el acápite 9 del presente documento*

* 1. **Sobre A**: Debe tener la inscripción **“DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS”** y debe contener la documentación de registro legal vigente del proponente, de acuerdo a requerimiento de Entel S.A.:
     1. Carta de Presentación firmada por el Representante Legal del proponente.
     2. Fotocopia simple del Testimonio de Constitución y modificaciones al mismo debidamente resellado en FUNDEMPRESA (Requisito no aplicado a empresas unipersonales).
     3. Fotocopia simple del Poder del Representante Legal debidamente resellado en FUNDEMPRESA, mencionando las facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, presentación de propuestas y suscripción de contratos para la provisión/prestación del bien/servicio. (Requisito no aplicado a empresas unipersonales).
     4. Fotocopia simple de la Matrícula de Comercio ante FUNDEMPRESA debidamente actualizada y vigente a su presentación, la empresa deberá tener como actividad el rubro de telecomunicaciones y/o las actividades inherentes al objeto del presente proceso de contratación. (Matrícula de Registro de Empresa en Bolivia, si se trata de empresa constituida como Sociedad en cualquiera de las modalidades).
     5. Fotocopia simple de la certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente al momento de la presentación. (El cual podrá ser impreso de la página web de impuestos, máximo con un mes de anticipación).
     6. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad o Pasaporte del Representante Legal vigente a la fecha de presentación de la propuesta.
     7. Fotocopia simple de los Estados Financieros Auditados de la última gestión fiscal y sellada por Impuestos Nacionales. (Para los proponentes que facturen hasta Bs 1.200.000,00 se aceptara una constancia de presentación de estados financieros y auditoría externa, que reemplazaría al sello de Impuestos Nacionales).
     8. Boleta de Garantía de Seriedad de Propuesta con las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento a favor de Entel S.A. Con una validez de 120 días calendario a partir de la fecha de presentación de propuesta. Debe ser presentada en Dólares Americanos o su equivalente en Bolivianos al tipo de cambio oficial a la fecha de presentación de propuestas, por el valor de USD 40.000,00 (Cuarenta Mil 00/100 dólares americanos).

La boleta debe ser emitida por una institución bancaria y/o financiera legalmente constituida en Bolivia, en caso de la póliza de caución debe ser emitida por una empresa aseguradora con calificación doble A.

* + 1. Declaración de Integridad provista por Entel S.A. y firmada por el Representante Legal y personal de la empresa del proponente. (Anexo N° 2)
    2. Periodo de validez de la propuesta[[1]](#footnote-1), equivalente a noventa (90) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la propuesta.
  1. **Sobre B:** Debe tener la inscripción **“PROPUESTA TÉCNICA”** Debe incluir todos los requisitos y disposiciones solicitadas en las especificaciones técnicas (Parte II), no debe contener precios totales, parciales o referenciales de ningún tipo. asimismo no debe incluir más de una oferta o solución distinta a la requerida por ENTEL S.A.
  2. **Sobre C:** Debe tener la inscripción **“PROPUESTA ECONÓMICA**” y debe presentar un resumen global y el **desglose de todos los ítems**, en concordancia con la propuesta técnica, además de indicar los montos totales en numeral y literal.

No debe hacer referencia a más de una propuesta económica o presentar opciones económicas, **el mismo** **dará lugar a la desestimación de la oferta.**

Todo el proceso de contratación, incluyendo los pagos a realizar, debe expresarse y efectuarse en Bolivianos y/o Dólares Americanos de los Estados Unidos de Norte América al tipo de cambio vigente a la fecha de la propuesta, establecida por el Banco Central de Bolivia (BCB), y debe **incluir todos los impuestos de ley**.

El proponente puede presentar toda consideración de índole económico-financiera que considere útil y apropiada para la evaluación de su propuesta.

En caso de discrepancia entre un precio unitario y el total se considera el precio menor como el correcto.

**La omisión de cualquier ítem que corresponda a la Oferta Económica, da lugar a la desestimación de la oferta.**

En caso de ser necesario, ENTEL S.A. puede solicitar al proponente una mayor desagregación de los precios, quien está en la obligación de suministrar oportunamente toda la información requerida.

**7.4.** Una vez comunicada la adjudicación, en el plazo de 10 días calendarios la Subgerencia de Adquisiciones hará llegar al proveedor el requerimiento de desglose de costos unitarios de acuerdo a especificaciones del Área de Activos Fijos; por lo que el Proveedor está obligado a remitir en un plazo no mayor a 15 días calendario ésta información a la Subgerencia de Adquisiciones.

1. **Garantías Requeridas**

La(s) empresa(s) adjudicada(s) debe(n) presentar la(s) siguiente(s) garantía(s)*.*

1. Garantía de Cumplimiento de Contrato (Boleta o Póliza de Caución) por el 10% del monto adjudicado con las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento a favor de ENTEL S.A. La vigencia de la garantía debe ser computable a partir de la fecha de la firma de contrato hasta sesenta (60) días calendario posteriores a la fecha de recepción del bien o servicio.
2. Fotocopia de la Póliza de seguro de responsabilidad civil anual vigente.
3. Fotocopia de la Póliza de seguro contra accidentes anual vigente, cabe aclarar que cualquier evento que exista de Accidentes al personal a cargo del proveedor adjudicado es netamente su responsabilidad.

La boleta deberá ser emitida por una entidad bancaria de Bolivia legalmente establecida y que cuenten con la autorización de operación emitida por la Autoridad reguladora correspondiente.

1. **Apertura de sobres**

Se realizará simultáneamente la apertura de los sobres A y B, bajo las condiciones establecidas en los numerales 7.1, 7.2.

En el mismo acto el asesor legal procede a la revisión de los documentos administrativos (sobre A) de todos los oferentes y realiza la habilitación (considerando errores subsanables) o inhabilitación de los oferentes que tengan errores no subsanables (ver Anexo 1 – Condiciones Generales del Proceso). Acto seguido se procede a la apertura de los sobres B de los oferentes habilitados en el sobre A.

En forma interna, posterior la apertura de los sobres A y B se procede a la apertura de los sobres C de los oferentes habilitados en el sobre A y B, bajo las condiciones establecidas en los numerales 7.3.

1. **Evaluación y Calificación de las Ofertas (Sesión reservada)**

La evaluación y calificación de las ofertas está a cargo de la Comisión Calificadora conformada por funcionarios de Entel S.A. y asesores que ésta designe, siendo nominada con anterioridad a la apertura de sobres.

* 1. **Sobre A - Documentos Administrativos:** La evaluación de los documentos se realiza en un (1) día hábil y comprende el análisis de los siguientes aspectos:
     1. Verificación de documentos solicitados, de acuerdo al sistema “Cumple” o “No Cumple”.
     2. Habilitación de propuestas en función a aspectos legales, bajo criterios de errores subsanables y no subsanables, detallados en el Anexo No. 1 – Condiciones Generales del Proceso de Contratación.

El cumplimiento del 100% de los aspectos (considera la presencia de errores subsanables), habilitará al proponente para la apertura del sobre B y sobre C.

* 1. **Sobre B - Propuesta Técnica:** A esta evaluación ingresan las propuestas habilitadas en la apertura del sobre A y se realiza sobre una ponderación del cien (100) por ciento. El proceso comprende:
     1. Entrega del Sobre B a la Comisión técnica por tres (3) días para la evaluación correspondiente.
     2. Análisis racional de los requerimientos técnicos, calificados bajo el sistema “Cumple” o “No Cumple” según éstos sean mandatorios y/o calificables. (Parte II).

1. Criterios Mandatorios: Son los requerimientos funcionales, técnicos y de implementación. Su calificación corresponde al setenta (70) por ciento del total de la calificación cuando existan criterios calificables, caso contrario su calificación corresponde al cien (100) por ciento. Solamente se habilitan a la siguiente etapa los proponentes que cumplan con todos los criterios mandatorios.
2. Criterios Calificables: Son los criterios no excluyentes que brindan un valor agregado a la oferta de cada proponente, calificados sobre un porcentaje de treinta (30) por ciento.

El informe de evaluación técnica es presentado a la Comisión Calificadora para su posterior aceptación o rechazo. En caso de existir discrepancia de criterios u observaciones por parte de la Comisión, estos deben ser explicitados en el informe final.

* 1. **Sobre C - Propuesta Económica:** Habiéndose superado la Evaluación Técnica, el criterio de calificación económico es el de Menor Costo. Para tal efecto los responsables de la Evaluación Económica tienen tres (3) días hábiles para presentar sus resultados.
  2. **Calificación Final:**

Es el resultado del promedio ponderado de las calificaciones obtenidas en la propuesta técnica y la propuesta económica.

* 1. **Adjudicación:**

Una vez emitido el informe final, en los casos que corresponda, se procederá con el envío de la carta de adjudicación al proponente adjudicado y al envío de la carta de no adjudicación a los demás proponentes.

El o los proponentes adjudicados Nacionales contarán con un plazo no mayor a cinco **(5) días hábiles** para dar respuesta de Aceptación/Rechazo a la nota de adjudicación. En caso de aceptación, juntamente a la nota de respuesta deberán adjuntar toda la documentación solicitada en la carta de adjudicación.

**El incumplimiento a estos plazos y la falta de documentación con las características requeridas será causal de desistimiento de la adjudicación y ejecución de la Garantía de Seriedad de Propuesta.**

* 1. **Formalización (Documento de Compra):**

Aceptada la adjudicación, se iniciarán las gestiones de formalización de la relación comercial a través del correspondiente Contrato, para lo cual el Contratista debe remitir a Entel S.A. la documentación detallada en el siguiente punto.

El proponente debe adherirse a los términos y condiciones establecidos en el contrato elaborado por Entel S.A. dichos documentos son parte de este Términos Básicos de Contratación.

El proponente que resultase adjudicado deberá considerar que la revisión y suscripción del contrato objeto del presente proceso de contratación se efectuara en las oficinas del domicilio legal de Entel S.A. El proveedor una vez comunicado el inicio de la vigencia del contrato contara con 72 horas para apersonarse para la firma correspondiente; caso contrario será causal para dejar sin efecto la nota de adjudicación y ejecución de la Garantía de Seriedad de Propuesta, quedando impedido de participar en procesos de ENTEL S.A. por 1 año.

* 1. **Documentos que debe Presentar el Proponente**

La(s) empresa(s) adjudicada(s) debe(n) presentar la siguiente documentación para la elaboración del Documento de Compra:

* Los documentos que deben presentar las personas naturales son:
  + Cedula de Identidad (fotocopia simple).
  + Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente TBC (Términos Básicos de Contratación).
* Los documentos que deben presentar las personas jurídicas son:
* Copia legalizada de la escritura de Constitución de la Sociedad o firma comercial y con el resellado de inscripción ante FUNDEMPRESA (si corresponde).
* Copia legalizada del Testimonio de Poder del Representante Legal debidamente inscrito ante FUNDEMPRESA (si corresponde).
* Certificado original de actualización de la matrícula de comercio emitido por FUNDEMPRESA vigente.
* Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente Término Básico de Contratación.
  + En el caso de Asociaciones Accidentales, los documentos deberán presentarse diferenciando los que corresponden a la asociación y los que corresponden a cada asociado.
  + Documentación conjunta: Debe ser firmada por el Representante Legal de la Asociación Accidental, y es la siguiente:
    - Testimonio del Contrato de Asociación Accidental, en fotocopia simple, que indique el porcentaje de participación de los asociados, la designación de la empresa líder, la nominación del Representante Legal de la asociación y el domicilio legal de la misma.
    - Poder del Representante Legal de la Asociación Accidental, en fotocopia simple, con facultades expresas para presentar propuestas, negociar y suscribir contratos.
    - Propuesta en base al Término Básico de Contratación señalados en el presente documento
    - Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente Término Básico de Contratación.
  + Documentación independiente: Debe presentarse la siguiente documentación, firmada por el Representante Legal de cada asociado y no por el Representante Legal de la Asociación:
* Poder del Representante Legal, en fotocopia simple.
  1. **Forma de Pago**

La forma de pago será realizada de la siguiente forma:

• Los pagos se realizarán mensualmente, del canon fijo, materiales y extra canon a la conclusión del mes previa conciliación y aceptación de Entel S.A., conforme a la metodología explicada en el presente documento.

* **NOTA:** Para este proceso de contratación no aplica pagos adelantados por concepto de anticipos.
  1. **Multas**

En casos de incumplimiento de plazos del PROVEEDOR en la entrega de los bienes y/o servicios objeto del contrato, ENTEL S.A. aplicará de conformidad a lo expresamente establecido en los Términos Básicos de Contratación.

* + Las multas aplicadas al PROVEEDOR serán con carácter acumulativo hasta un valor máximo del veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. En caso que el monto acumulado exceda el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato ENTEL S.A. aplicará las multas de manera acumulativa hasta el porcentaje máximo señalado o facultativamente ENTEL S.A. según sus intereses, podrá determinar la resolución del contrato, sin perjuicio de ejecutar la garantía de cumplimiento de contrato y exigir el resarcimiento por daños y perjuicios.

# PARTE II

**INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN**

1. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS

El oferente debe examinar todas las instrucciones, formatos, condiciones, términos y especificaciones que figuran o se citan y dar respuesta a partir del punto 1 del presente documento. Si el oferente omite la presentación de toda o parte de la información requerida o presenta ofertas que no se ajusten en todos sus aspectos al presente documento, será inhabilitado de la evaluación de la presente Invitación. *(MANDATORIO)*

En los requerimientos de ENTEL S.A. el oferente debe tomar en cuenta las siguientes referencias para la interpretación de las tablas.

Referencias:

: Requerido por ENTEL S.A.

: No requerido por ENTEL S.A.

--- : No requiere respuesta

*Aplíquese las siguientes condiciones que son de carácter obligatorio*

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** |
| --- |
| **CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS** |
|
| * 1. Las respuestas presentadas para el presente Término Básico de Contratación deben realizarse **ITEM por ITEM** respetando el orden del presente documento. Se debe iniciar con las palabras **CUMPLE o NO CUMPLE,** seguidas de un **breve y claro comentario que responda al requerimiento (En caso de que alguna de las respuestas no presente esta referencia, se asumirá directamente que NO CUMPLE con el requerimiento).** Debe tener referencia puntual hacia algún DOCUMENTO TÉCNICO acerca del tópico de la pregunta, identificando el nombre del **Documento, número de Página y Referencia** (no se aceptarán referencias de direcciones URL). El oferente deberá presentar la documentación técnica de respaldo pertinente; tales como manuales, catálogos, hojas técnicas, certificados y otros para respaldo y verificación de lo ofertado con la respectiva descripción. En los casos donde se solicite las referencias técnicas y el proveedor no presente esta referencia se asumirá la calificación de no cumple. |
| * 1. ENTEL S.A. se reserva el derecho de realizar la adjudicación total o parcial del objeto del presente documento de acuerdo a la mejor solución técnico – económica y a los intereses de ENTEL S.A. |
| * 1. El idioma oficial para la presentación de propuestas es el español. Se aceptara manuales, catálogos y hojas técnicas en idioma inglés. Se aceptará documentación técnica en inglés con carácter provisional, el proveedor que sea adjudicado deberá presentar toda la documentación técnica y de respaldo en idioma español en un plazo máximo de 30 días calendario, a partir de la fecha de adjudicación |
| * 1. La propuesta debe garantizar que todos los bienes ofertados cumplan con todas las recomendaciones, estándares y normas de organismos nacionales e internacionales reconocidos en el área de telecomunicaciones***.*** |
| * 1. Para la evaluación, ENTEL S.A. solicita al oferente, que la **documentación técnica** **y su propuesta** se entregue en un (1) ejemplar (original) y una copia en formato electrónico (CD-ROM, DVD-ROM o Memoria flash) con archivos no protegidos contra lectura o impresión, este último si fuera el caso. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUADRO N °1 REQUERIMIENTOS** | | |
| **No.** | **Descripción** | | **ZONA** | **Departamentos/sitios** | |
| 1 | Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, instalación de estaciones, trabajos extraordinarios y provisión de materiales de las redes de Multiacceso Rural de ENTEL S.A. | | Nacional | La Paz, Oruro, Potosí, Chuquisaca, Santa Cruz, Tarija, Cochabamba | |
| 2 | Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, instalación de equipos de última milla, trabajos extraordinarios y provisión de materiales de las redes de acceso para conectividad del servicio de Telesalud. | | Nacional | La Paz, Oruro, Potosí, Chuquisaca, Santa Cruz, Tarija, Cochabamba, Beni y Pando | |
| 3 | Servicio de mantenimiento  Circuitos de Datos e IOL Corporativos | | Tarija | Entre Rios, El Puente, Carapari | |
| 4 | Servicio de mantenimiento  Líneas telefónicas de Equipos Modem y multiplexores en área rural | | Santa Cruz, Tarija  Oruro | Santa Cruz: Gutierrez, Charagua, Valle Grande….  Tarija: Entre Rios, El Puente, Carapari  Oruro: Tambo Quemado  (ver anexo 11) | |

1. FORMA DE CALIFICACIÓN

La forma de calificación está relacionada al cumplimiento estricto de los incisos marcados como MANDATORIO, la calificación será CUMPLE o NO CUMPLE. Mientras que los incisos marcados como CALIFICABLE, se basarán en la tabla de calificación de Criterios Calificables y las fórmulas de calificación adjuntas a este documento. A continuación se definen las palabras CUMPLE, NO CUMPLE:

CUMPLE. Define que satisface completamente el requisito técnico solicitado, a simple requerimiento de parte de ENTEL S.A. y se entiende que está incluido en la propuesta técnica-económica del OFERENTE.

NO CUMPLE. Define que no satisface parcial o completamente el requisito técnico solicitado.

1. **CRITERIOS MANDATORIOS**

Los criterios MANDATORIOS serán evaluados bajo la modalidad CUMPLE o NO CUMPLE, con una ponderación de 70% (Setenta por ciento) del total de la calificación cuando existan criterios calificables, caso contrario su calificación corresponde al cien (100) por ciento.

Los oferentes deberán cumplir con todos los criterios mandatorios, el incumplimiento de cualquier criterio mandatorio, descalificará al oferente para proseguir con el proceso.

1. **CRITERIOS CALIFICABLES.**

Los criterios Calificables, tendrán una ponderación de 30% (Treinta por ciento) y serán evaluados de acuerdo a las siguientes formulas.

1. Fórmula para la calificación de ítems en los que ENTEL S.A. requiere menor tiempo/sensibilidad y otros es:



Dónde:

C\_Mínima = Cantidad mínima ofrecida de todas las propuestas.

C\_Ofrecida = Cantidad ofrecida en la propuesta.

Ponderación = De acuerdo a tabla de Calificación Técnica

1. Fórmula para la calificación de ítems en los que ENTEL S.A. requiere la mayor cantidad/capacidad y otros es:



Dónde:

C\_Ofrecida = Cantidad ofrecida en la propuesta.

C\_Máxima = Cantidad máxima ofrecida de todas las propuestas.

Ponderación = De acuerdo a tabla de Calificación Técnica.

La ponderación esta descrita en el CUADRO DE CALIFICACIÓN RESUMEN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y CALIFICABLES.

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | OBJETIVO  Este documento tiene por objeto establecer las especificaciones técnicas y condiciones a ser adoptadas para la provisión de los servicios de mantenimiento del presente contrato. |  |  |  |
| 2 | COBERTURA DE SERVICIOS Y SISTEMAS  Las actividades de mantenimiento deberán realizarse sobre los siguientes sistemas:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **ACCESO** | **SISTEMA** | **TECNOLOGÍA** | **SERVICIO** | | MULTIACCESO | SR 500 SR TELECOM | MULTIACCESO DIGITAL PUNTO MULTIPUNTO | VOZ | | MULTIACCESO | SMD/30 ALCATEL | MULTIACC  ESO DIGITAL PUNTO MULTIPUNTO | VOZ | | NODOS DE FO | V5.1 | MUX DE FIBRA OPTICA DE CANAL TELEFONICO | VOZ y DATOS | | MICROONDAS | TELESALUD | RADIO MW SAF | DATOS | | FIBRA OPTICA | TELESALUD | MEDIA CONVERTERS | DATOS | |  |  |  |
| 3 | INCORPORACIÓN O BAJA DE ESTACIONES  ENTEL S.A. durante la vigencia del contrato, podrá incorporar o dar de baja estaciones en sus redes de Multiacceso Rural, Telesalud y Muxes de FO. Por tanto, el monto de canon mensual aumentará o disminuirá en un 5% por cada 25 estaciones terminales o 200 líneas de voz/datos/internet que se incorporen o se den de baja. |  |  |  |
| 4 | COBERTURA GEOGRAFICA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **DEPARTAMENTO** | **SISTEMA** | **TECNOLOGIA** | | LA PAZ | ALTIPLANO | SR 500 | | LA PAZ | YUNGAS | SR 500 | | LA PAZ | ALTO BENI | SR 500 | | ORURO | ORURO | SMD/30 | | POTOSI | POTOSI SUR | SR 500 | | POTOSI | TUPIZA | SMD/30 | | COCHABAMBA | CBBA II | SR 500 | | COCHABAMBA | CBBA III | SR 500 | | CHUQUISACA | SUCRE | SMD/30 | | CHUQUISACA | MONTEAGUDO | SMD/30 | | SANTA CRUZ | VALLES | SR 500 | | TARIJA | TARIJA | SR 500 | | TARIJA | YACUIBA | SR 500 |   En relación a las redes de acceso de última milla para TLESALUD:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **DEPARTAMENTO** | **SISTEMA** | **TECNOLOGIA** | | BENI | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | CHUQUISACA | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | CHUQUISACA | TELESALUD | RADIO MW | | COCHABAMBA | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | COCHABAMBA | TELESALUD | RADIO MW | | LA PAZ | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | LA PAZ | TELESALUD | RADIO MW | | ORURO | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | ORURO | TELESALUD | RADIO MW | | PANDO | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | POTOSI | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | POTOSI | TELESALUD | RADIO MW | | SANTA CRUZ | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | SANTA CRUZ | TELESALUD | RADIO MW | | TARIJA | TELESALUD | FIBRA OPTICA | | TARIJA | TELESALUD | RADIO MW |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **DEPARTAMENTO** | **SISTEMA** | **TECNOLOGIA** | | SANTA CRUZ | MODEM Y MUX | ECI, NORTEL | | TARIJA | MODEM Y MUX | ECI, NORTEL | | ORURO | MODEM Y MUX | ECI, NORTEL | |  |  |  |

1. ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MANTENIMIENTO PREVENTIVO** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | El objetivo principal de las actividades de mantenimiento es reducir al mínimo el número de fallas y también sus consecuencias; esto implica hacer que los sistemas tengan una alta disponibilidad y confiabilidad.  Para ello se debe asegurar que, en caso de falla, se realicen las acciones precisas, con el personal idóneo, con el conocimiento, equipos e instrumental apropiados, en el lugar correcto, en el tiempo oportuno y comunicación adecuada. |  |  |  |
| 2 | El control de las actividades de mantenimiento, se realizará a través de indicadores de calidad y productividad, definidos en el apartado “3.9 INFORMES” de las especificaciones técnicas, para lo cual el CONTRATISTA obtendrá suficientes datos de los parámetros de funcionamiento de cada sistema, los que deberá transformar en información estadística a través de herramientas informáticas y la variabilidad respecto al promedio de los parámetros de funcionamiento estándar de cada sistema será una medida para evaluar la calidad del sistema y tomar las acciones preventivas necesarias. |  |  |  |
| 3 | MANTENIMIENTO PREVENTIVO  Es el mantenimiento efectuado a intervalos predeterminados de tiempo, según criterios y procedimientos elaborados para este efecto, y que forman parte de este documento. |  |  |  |
| 4 | PLANIFICACIÓN  El CONTRATISTA, asumirá entera responsabilidad en la planificación y ejecución de las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo mensual. Dicha planificación deberá ser entregada a ENTEL S.A. cinco días hábil antes de la finalización de cada mes, para la respectiva consideración por parte de ENTEL S.A. que deberá aprobar el plan presentado en un plazo de dos días hábiles, antes de su ejecución. |  |  |  |
| 4.1 | Este plan deberá considerar mínimamente los siguientes aspectos:   * Objetivos. * Identificar actividades. * Determinar el tiempo de trabajo de acuerdo a la complejidad de la estación. * Determinar logística (vehículos), recursos técnicos (instrumentos, herramientas, materiales, etc.) y recursos humanos (cantidad de personal requerido por tipo de actividad). * Cronograma de actividades para cada centro de mantenimiento. * Registros de datos (formulario en papel y formulario electrónico). * Procedimiento de coordinación con los responsables regionales de ENTEL S.A., para actividades de mantenimiento preventivo. * Conformación de grupos de trabajo y designación del responsable de la supervisión en la ejecución de las tareas. * Control y gestión de calidad de trabajos de mantenimiento preventivo. |  |  |  |
| 4.2 | El plan de mantenimiento debe ser elaborado para cada centro de mantenimiento.  El cronograma del mantenimiento preventivo, deberá ser realizado considerando los siguientes criterios:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ACCESO** | **SISTEMA** | **FRECUENCIA**  **DE VISITAS** | | MAR | SR 500 SR TELECOM | 1 VEZ AL AÑO, A LAS ESTACIONES CENTRALES, ESTACIONES REPETIDORES Y ESTACIONES | | MAR | SMD/30 ALCATEL | 1 VEZ AL AÑO, A LAS ESTACIONES CENTRALES, ESTACIONES REPETIDORES Y ESTACIONES | | NODOS  DE FO | MUX V5.1 | 1 VEZ AL AÑO, A LAS ESTACIONES CENTRALES, ESTACIONES REPETIDORES Y ESTACIONES | | FIBRA OPTICA | TELESALUD | 1 VEZ AL AÑO A ÚLTIMA MILLA DEL CENTRO DE SALUD | | RADIO MW | TELESALUD | 1 VEZ AL AÑO A ÚLTIMA MILLA DEL CENTRO DE SALUD | |  |  |  |
| 4.3 | Los cronogramas de mantenimiento preventivo, deberán ser cumplidos en su totalidad. ENTEL S.A. solo aceptará demoras o retrasos por razones de fuerza mayor, convenientemente justificados y respaldados con documentación firmada por autoridades competentes, tales como la Autoridad Boliviana de Carreteras, AASANA, Servicio Meteorológico, Prefectura y/o Alcaldías Municipales, etc. ENTEL S.A. hará conocer su decisión de aceptar o no dicha justificación mediante nota escrita. |  |  |  |
| 3 | VISITAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO  Antes de iniciar las actividades de mantenimiento preventivo, obligatoriamente el CONTRATISTA debe comunicarse con el centro de gestión para efectos de coordinación y control. |  |  |  |
| 3.1 | Detalle de las tareas mínimas y el orden en el que se deben ejecutar:  ENERGÍA:  \_Verificación total y genera del sistema de energía de cada una de las terminales, repetidoras, de suministro comercial, solar y grupo generador.  \_Verificar que los puntos de conexión de los paneles solares no presenten corrosión, limpieza y cambio de conectores en mal estado cuando corresponda.  \_Verificar que los paneles no presenten daños físicos y cambio cuando corresponda  \_Verificar la correcta orientación e inclinación de los paneles solares y reorientación necesaria.  \_Mediciones en corriente, tensión y temperatura: en paneles total e individual, en baterías total, por batería y por celda, en rectificadores y reguladores.  \_ Verificación y medida de la corriente hacia la carga técnica de la estación.  \_Verificación de los voltajes de corte máximos y mínimos  \_Verificación y medida de la corriente hacia el banco de baterías de la estación.  \_Verificar que los puntos de conexión de las baterías no presenten corrosión o sulfatación y limpieza  \_Control de funcionamiento adecuado de los sistemas de energía mediante pruebas de descarga.  \_Verificación y sustitución de los protectores.  \_Verificar que los medidores de energía comercial, solar, generador y los breakers de protección estén en buenas condiciones de trabajo.  \_Mediciones de la energía comercial.  \_Medición de la tensión AC de entrada.  \_Medición de la Frecuencia.  \_Medición de la Corriente consumida por la estación  \_Medición de la Corriente consumida por equipo (carga técnica) en la estación (Amperios).  \_Verificación, limpieza y control de los distribuidores de energía Solar, comercial y/o Grupo generados (tableros de distribución), para prevenir sobrecargas en térmicos.  \_Revisión de calentamiento del cableado en general solar, comercial y/o Grupo Generador por sobrecarga.  \_Todos los valores medidos y el resultado de las pruebas deben ser registrados en formularios apropiados para su posterior análisis en las actividades de Mantenimiento Controlado.  \_Debe informar y recomendar las necesidades del sistema de energía en general, programando periodos de mantenimiento necesario para su total y normal funcionamiento. |  |  |  |
| 3.2 | INSPECCIÓN VISUAL Y MEDIDAS DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES  \_Verificar que los equipos no presente daños físicos.  \_Verificar las condiciones de funcionamiento de los equipos a través de visualizadores de estado.  \_Verificar la hermeticidad de los equipos o partes que requieran esta condición para su buen funcionamiento (Ej. GABINETES OUT DOOR). Verificación del estado y conservación de los racks o gabinetes a fin de prevenir su corrosión (Ej. Equipos In door sistemas SMD/30).  \_Verificar la correcta conexión y protección de los cables de Transmisión, en casos necesarios resellado con cinta vulcanizante.  \_Verificar la correcta conexión y el estado del cable ETH y sus conectores tanto en el origen como en el destino para Telesalud.  \_Verificación del apuntamiento de las antenas y en caso de ser necesario realizar el ajuste correspondiente. Para realizar esta tarea será necesaria que el CONTRATISTA lleve la información teórica de apuntamiento, correspondiente a la estación intervenida. Se debe observar además posibles interferencias de antenas cercanas u obstáculos que podrían influir en el futuro.  \_Medir los niveles de portadora. Comparar con registros anteriores y realizar ajustes correspondientes.  \_Medir la Potencia Incidente y reflejada, en caso de anormalidades se debe identificar la causa y proceder a la corrección correspondiente |  |  |  |
| 3.3 | MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TIERRAS Y PARARRAYOS  \_Verificación de los puntos de conexión a tierra, grounding kits y cables existentes.  \_Limpieza de las conexiones.  \_Medición del sistema de tierras. Si las medidas están por encima del valor especificado se debe realizar las mejoras de tratamiento en pozos de dispersión hasta alcanzar un valor menor o igual a 10 Ohms.  \_Verificación de las puntas del pararrayos, cambio en caso de estar con defecto  \_Verificación de la conexión del cable de pararrayos en ambos extremos, limpieza. |  |  |  |
| 3.4 | INSPECCIÓN VISUAL Y VERIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA CIVIL  \_Verificación del estado de conservación de las casetas y torres.  \_Control cuidadoso de todas las instalaciones, a fin de garantizar su seguridad y eliminar de esta manera eventuales vandalismos y robos.  \_Medida de la temperatura de todos los ambientes donde se encuentran instalados los equipos de interior. En caso de condiciones peligrosas definir la acción correctiva e informar inmediatamente. Si existiera acondicionador de aire, verificar el correcto funcionamiento en caso de condiciones anómalas informar al Centro de Gestión correspondiente.  \_Limpieza de las áreas circundantes a la infraestructura para evitar obstrucciones a los paneles y a la antena.  \_Resellado de orificios ó aberturas por donde penetra el polvo.  \_Realizar trabajos menores de conservación o seguridad hasta un valor de 200 Bs., los cuales serán reembolsados por ENTEL S. A. previa presentación de la justificación y comprobante de gasto. |  |  |  |
| 3.5 | INSPECCIÓN VISUAL Y VERIFICACIÓN DE PLANTA EXTERNA  \_Verificación de los protectores en regletas o de línea, en caso necesario sustituir.  \_Verificación y retesado de cables multipares.  \_Verificación estado de cajas de fácil acceso.  \_Verificación de empalmes de cables de bajada (debe estar realizado con la técnica de cola de ratón), empalmar nuevamente en caso necesario. Proteger con cinta vulcanizante.  \_Verificación de la seguridad del cableado interno del cliente. Cambios necesarios o coordinación con el cliente, para lo último se deberá elaborar un acuerdo firmado por ambas partes.  \_Verificación y corrección en cables de bajada ópticos.  \_Verificación y mejoramiento del postaje para fibra aérea.  \_Mantenimiento en componentes pasivos que incluye limpieza del cable de fibra óptica, caja de empalmes, jumpers, paneles de distribución de fibra óptica ODF, conectores y acopladores ópticos, patch cord, etc.  \_La limpieza y el cambio de componentes ópticos (convertidores), conectores, acopladores, cambio de patch cord, etc, debe ser ejecutado previa coordinación con personal de O&M y el Centro de Gestión Centro Nacional de Operaciones NOC.  \_Las medidas de atenuación y localización de puntos de estresamiento, se realizan para verificar que los cables, empalmes y conectores no presenten atenuaciones irregulares, y/o degradación, que a corto o largo plazo podría ocasionar problemas en los enlaces. Estas medidas se realizaran a requerimiento de ENTEL S.A.  \_Para el proceso de limpieza se debe utilizar los materiales y herramientas de limpieza adecuados para fibra óptica (material de limpieza de fibra óptica, alcohol isopropilico, paños de limpieza, etc. |  |  |  |
| 3.6 | INSPECCIÓN VISUAL Y VERIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DEL APARATO TELEFÓNICO  \_Verificar que el o los aparatos telefónicos instalados en el cliente, no presente daños físicos (horquilla, micrófono, teclado, etc.) en caso necesario deberán ser reemplazados.  \_Verificar el correcto funcionamiento del aparato telefónico  \_Control de derivados:  \_En el servicio de telefonía pública (TPU) no debe existir derivado.  \_En el Servicio del servicio especial de telefonía (SET) se considera como máximo dos puntos por circuito.  \_Limpieza del aparato telefónico.  \_Verificación y limpieza de la roseta. En caso necesario sustituir la misma. |  |  |  |
| 3.7 | INVENTARIO Y PLANOS DE EQUIPOS INSTALADOS  \_Se debe relevar la información referida a la disposición de los equipos.  \_Ubicación de la infraestructura respecto a la población a la cual se presta el servicio.  \_Inventario de equipos instalados en cada estación, identificando en caso posible en número de serie de cada uno.  \_Con esta información se actualizará el inventario y deberá ser almacenada en una base de datos que estará a disposición de ENTEL S.A. en todo momento. |  |  |  |
| 3.8 | La CONTRATISTA podrá realizar más actividades con el objeto de mejorar la calidad de servicio.  \_Durante la realización de estas visitas, no podrá, por ningún motivo, suspenderse el servicio sin autorización de ENTEL S.A. En caso de realizarse acciones que necesiten la suspensión de los servicios por más de 30 minutos, estas deberán ser informadas a ENTEL S.A. con una anticipación de quince días, para tramitar los permisos correspondientes ante la ATT a objeto de obtener la autorización pertinente. Si el CONTRATISTA infringe lo mencionado, y ENTEL S.A. es sancionado por ello, los cargos le serán transferidos.  \_Eventuales situaciones anómalas y de peligro deberán ser inmediatamente comunicadas a ENTEL S.A. para tomar las previsiones del caso.  La empresa CONTRATISTA será responsable de cualquier daño en las instalaciones de la estructura por una deficiente ejecución de estos trabajos, y deberá asumir todos los gastos para que se reparen los daños en un plazo máximo de 15 días.  \_En estas visitas, ENTEL S. A. podrá solicitar la realización de trabajos de cambio de sistema de energía, para ello ENTEL S.A. proveerá los equipos y materiales necesarios y la empresa CONTRATISTA proveerá la mano de obra, sin costo adicional. |  |  |  |
| 3.9 | INFORMES  Los resultados de las actividades de mantenimiento preventivo deberán registrarse en los formularios respectivos, de manera que estos datos se utilicen para llevar el historial de equipos, instalaciones, inventarios, etc.  Una vez cumplido el cronograma mensual, la empresa CONTRATISTA, obligatoriamente deberá emitir el informe mensual correspondiente, sobre las actividades desarrolladas, en las que se deberá incluir la siguiente información por cada una de la estaciones intervenidas:  \_Los controles ejecutados y las previsiones adoptadas o por adoptarse.  \_Los valores de las medidas efectuadas (iniciales y finales), de los sistemas de transmisión, sistemas de energía y sistemas de protección.  \_Informe de la actividad desarrollada en cada visita (desperfectos reparados en mantenimiento preventivo).  \_Información de relevamiento.  \_Fotografías de situaciones relevantes y estado de la estación antes y después de la intervención.  \_El formulario de mantenimiento preventivo, a ser llenado en cada intervención, debe dejarse en cada estación, en caso que esto no sea posible, el CONTRATISTA deberá tener esta información actualizada en su poder y responder ante cualquier consulta de ENTEL S.A.  \_El gasto efectuado para solucionar problemas menores, con la documentación correspondiente, a solicitud de ENTEL S.A. se deberán presentar las partes reemplazadas y sustituidas, para lo cual la empresa CONTRATISTA siempre deberá tomar los recaudos correspondientes.  En casos en que la totalidad o parte de los trabajos de mantenimiento de una estación visitada no pueda ser concluida, esta se registrará en el reporte de actividad, la naturaleza y la gravedad de los pendientes, definiendo también las acciones a ser tomadas indicando el tiempo para su solución.  La evaluación conjunta entre ENTEL S.A. y el CONTRATISTA de los trabajos realizados, criticidades y planes de acción debe ser realizada en reuniones mensuales. |  |  |  |

1. ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MANTENIMIENTO CORRECTIVO** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | Los servicios de mantenimiento correctivo, por lo general, son actividades no programadas, destinadas a la verificación y corrección de las anomalías detectadas por los centros de gestión de los sistemas a través de diversos indicadores (reclamos, alarmas, análisis de disponibilidad, trafico cero de las cintas AMA, etc.) |  |  |  |
| 2 | **DETECCIÓN DE FALLA**  Estará a cargo de ENTEL S. A., a través de los centros de gestión o del call center, quienes al detectar la existencia de anomalías, reclamos, defectos, fallas y averías en los sistemas, recopilaran la información y generarán una Orden de Trabajo a la empresa CONTRATISTA, sin restricciones de fechas u horarios. Es decir, que el CONTRATISTA debe organizarse de manera que pueda recibir las órdenes de trabajo las 24 hrs del día los 365 días del año |  |  |  |
| 3 | RECEPCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO:  La CONTRATISTA debe organizarse de manera que pueda recibir las ordenes de trabajo las 24 hrs del día los 365 días del año. |  |  |  |
| 4 | INTERVENCIÓN  Recibida la Orden de Trabajo la empresa CONTRATISTA deberá desplazarse a la estación con falla, aun en el caso de que la causa de la falla no pueda ser interpretada claramente con la información de la Orden de Trabajo. |  |  |  |
| 5 | PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA LA CORRECCIÓN DE LA FALLA:  \_LOCALIZACION E IDENTIFICACIÓN DE CAUSA  Consiste en la localización del elemento con defecto e identificación de la causa probable, bajo el siguiente orden, de acuerdo a los subsistemas que componen una Terminal Remota:   * Subsistema de energía * Subsistema radiante * Subsistema de equipo de transmisión * Subsistema de planta externa * Subsistema de protección   \_ IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE FALLA  Consiste en la identificación del efecto que originó la causa en el elemento con defecto (cortocircuito, baja carga en baterías, etc.), de acuerdo a tipificación del CRM.  \_ELIMINACIÓN DE CAUSA  Consiste en el análisis y ejecución de acciones que permitan evitar que en el futuro la causa identificada origine una falla. Esto se logrará mediante el aislamiento de la causa, protección de los elementos afectados y/o implementación de medidas de seguridad.  \_REEMPLAZO DE ELEMENTO CON DEFECTO  Consiste en la sustitución de las partes y piezas defectuosas por otras en buen estado, ó mediante la intervención y reparación de las partes dañadas. Todo cambio debe ser registrado y documentado como evidencia de todos los elementos sustituidos.  La información será almacenada en una Base Datos y podrá ser solicitada en cualquier momento por Entel S.A.  \_IDENTIFICACION Y VERIFICACION DE SOLUCION DE FALLA  Consiste en determinar el tipo de acción correctiva ejecutada para resolver la falla y las pruebas correspondientes para asegurar que esta es efectiva, de acuerdo a la tipificación del CRM.  \_CERTIFICACIÓN DE INTERVENCIÓN  Consiste en verificar con el respectivo centro de gestión del sistema, que la falla fue superada, en lo posible deberá establecerse la comunicación con el cliente del servicio afectado y se comprobará que no existen ningún tipo de alarmas.  El cliente deberá certificar su conformidad en la Orden de Trabajo o formulario correspondiente, indicando la fecha y hora de la rehabilitación del servicio, esta información será la más importante para la evaluación del tiempo de restablecimiento del servicio.  Finalmente, cuando la falla ha sido resuelta, el personal técnico deberá llamar al responsable del centro de gestión, a quien deberá detallar todo el trabajo realizado. Éste responsable del centro de gestión se comunicara con el encargado del teléfono solicitando su aceptación.  \_ACCIONES PREVENTIVAS  Con el fin de evitar nuevas fallas en la estación intervenida se deberá ejecutar toda la rutina de un mantenimiento preventivo |  |  |  |
| 6 | INFORMES  Todas las tareas de mantenimiento correctivo deberán registrarse en el formulario de la Orden de Trabajo de la misma forma, la rutina de mantenimiento preventivo se registrará en el formulario respectivo. Estos datos se utilizarán para llevar el historial de fallas, instalaciones, inventarios, etc.   * Además, deberá registrarse en la Orden de Trabajo lo siguiente: Análisis efectuado para la identificación de la causa. * Sugerencias de acciones que deberían implementarse para la mejora del funcionamiento de la estación o los servicios y defectos tangibles del lugar, como problemas de infraestructura. * Recomendaciones efectuadas por el cliente.   El formulario de mantenimiento preventivo, a ser llenado en cada intervención, debe dejarse en cada estación, en caso que esto no sea posible, el CONTRATISTA deberá tener esta información actualizada en su poder y responder ante cualquier consulta de ENTEL S.A.  Los informes de ambas actividades deben ser presentados en los formularios diseñados para este efecto |  |  |  |
| 7 | REPUESTOS  ENTEL S.A. cuenta con lotes de repuestos que se utilizarán para el mantenimiento correctivo. Los mismos serán entregados en cada centro de mantenimiento, de acuerdo necesidades establecidas por el análisis estadístico de fallas y a las fallas emergentes.  La empresa CONTRATISTA, deberá llevar hasta la estación con falla, todos los repuestos necesarios para la intervención. El transporte de los repuestos deberá ser realizado con las máximas precauciones de seguridad y protección.  Las partes reemplazadas en mal estado deberán ser entregadas a ENTEL S.A. con una hoja de diagnóstico para que pueda ser enviada a reparación.  En caso de extravío o daño de los repuestos que están bajo responsabilidad de la empresa CONTRATISTA, esta deberá devolver el repuesto o rembolsar el valor del mismo en un plazo máximo de 30 días. |  |  |  |
| 8 | TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.  Desde el instante en que ENTEL S.A. emita la Orden de Trabajo para la intervención correctiva, la empresa CONTRATISTA tiene un tiempo máximo de reparación y restablecimiento del servicio de acuerdo a lo siguiente:   | **ACCESO** | **SISTEMA** | **TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO** | **META** | | --- | --- | --- | --- | | MAR | SR 500 SR TELECOM | 68 HRS | 100% DE LOS CASOS | | MAR | SDM/30 ALCATEL | 68 HRS | 100% DE LOS CASOS | | NODOS DE FO | MUX V 5.1 | 68 HRS | 100% DE LOS CASOS | | FIBRA OPTICA | TELESALUD | 68 HRS | 100% DE LOS CASOS | | RADIO MW | TELESALUD | 68 HRS | 100% DE LOS CASOS |   Para efectos de control, el servicio será declarado rehabilitado cuando el personal operativo del CONTRATISTA reporte, al centro de gestión del sistema correspondiente, el correcto funcionamiento de la estación. La fecha y hora del mencionado reporte servirá para el cálculo del tiempo de reparación empleado en la intervención.  El incumplimiento del tiempo de restablecimiento del servicio, establecido en el cuadro anterior, será penalizado descontando del pago mensual por el mantenimiento correctivo, un porcentaje igual al del incumplimiento evaluado (detalle en sección de penalidades).  En caso que existiesen razones de fuerza mayor que justifiquen el retraso de la intervención, éstas deberán ser presentadas con el respaldo correspondiente y avalados por autoridades competentes (Administradora Boliviana de Carreteras, AASANA, Servicio Meteorológico, Prefectura y/o Alcaldías Municipales).  Las justificaciones aceptadas por ENTEL S.A., originarán una prórroga de otras 48 horas (dos días) para el cumplimiento de la Orden de Trabajo, salvo que nuevamente se presente la justificación correspondiente |  |  |  |

1. **TRABAJOS EXTRA CANON**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRABAJOS EXTRAORDINARIOS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | Los trabajos citados a continuación serán ejecutados por la empresa CONTRATISTA a requerimiento de ENTEL S.A. previa aceptación de la cotización presentada para el efecto:   1. Protección de los equipos y elementos del sistema tales como: reinstalación de sistemas de tierras, nuevas acometidas eléctricas, recableados. 2. Mejoramientos de la infraestructura a requerimiento de ENTEL S.A. 3. Instalación, retiro y traslado de equipos (estaciones terminales y líneas) 4. Cambios de acceso: instalación, retiro y traslado, (MAR- VSAT, MAR-MIR, MAR-MUX FO V5.1, FO-RADIO MW Y RADIO MW-FO). 5. Cambios de energía: AC/DC, DC/AC. 6. Reposición de estaciones con desperfectos provocados por terceros (estaciones con vandalismo).   Sin embargo, ENTEL S. A. se reserva el derecho de solicitar cotizaciones y adjudicar estos trabajos a otras empresas basándose en la conveniencia económica o de calidad.  La emisión de las ordenes de trabajo extraordinarios, se efectuará utilizando el formulario correspondiente, y las mismas podrán ser generadas por los Gerentes de Territorio, responsables regionales o encargados de los centros de gestión de los sistemas.  En casos de emergencia, ENTEL S.A. podrá emitir la orden de trabajo extraordinario, sin cotización previa, para el efecto, la CONTRATISTA deberá presentar planilla de gastos con precios acordados con ENTEL S.A. |  |  |  |
| 2 | Se adjunta en Anexos 4 y 8 planillas de trabajos extra canon tipificados de acuerdo a las necesidades principales requeridas para estas Redes Rurales |  |  |  |

1. **MANTENIMIENTO ESTADÍSTICO O CONTROLADO**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MANTENIMIENTO CONTROLADO** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | Es el método para sostener una adecuada performance de los sistemas, mediante el análisis sistemático de fallas, análisis de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, y de otra información operativa del sistema.  En función del análisis mencionado se debe generar un plan de acción integral con el objetivo de mejorar la disponibilidad del sistema y la calidad de servicio. |  |  |  |
| 2 | Para llevar a cabo este tipo de mantenimiento, ENTEL S.A. a través de los responsables de mantenimiento de Acceso Rural de cada regional y la empresa CONTRATISTA, en forma conjunta, deberán procesar la información cada trimestre, proveniente de las siguientes fuentes:   * Alarmas y eventos de los centros de gestión/estadísticas de fallas mensuales * Parámetros característicos de los enlaces de radio. * Informes de las visitas por mantenimiento preventivo. * Informes de mantenimiento correctivo. * Informes de partes reparadas.   Análisis de fallas realizadas por el CONTRATISTA |  |  |  |
| 3 | El plan de acción que resulte del ánalisis deberá contener:   1. Actividades de mantenimiento preventivo que pueden ser evitadas en el futuro. 2. Actividades críticas que no se estén realizando con la suficiente periodicidad. 3. Lote de repuestos óptimo. 4. Planes de reemplazo de partes por fin de vida útil. 5. Mejoramiento o cambio de elementos o sistemas de protección. 6. Actividades para superar las metas valoradas en los indicadores de actividad y resultado. |  |  |  |
| 4 | PLAN DE CONTINGENCIA Y ATENCION DE EMERGENCIAS  **\_**PLAN DE CONTINGENCIA   * Análisis de riesgos * Actividades alternativas * Tiempos de implementación * Logística y recursos   **\_**PLAN DE EMERGENCIA   * Niveles de coordinación * Control y gestión   Estos planes en detalle deberán ser presentados por el CONTRATISTA en el primer trimestre de la vigencia del contrato. |  |  |  |
| 5 | PLAN DE GESTION DE CALIDAD  La empresa CONTRATISTA presentará un plan de gestión de calidad, en el cual se detallarán, las actividades para el control de indicadores propuestos, mejoramiento e implementación de procedimientos y cualquier otra que pueda mejorar la calidad de los sistemas en operación |  |  |  |
| 6 | MATERIALES PARA LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO  Para las actividades de mantenimiento descritas, los siguientes materiales serán provistos por ENTEL S.A., en cantidades necesarias a requerimiento de la CONTRATISTA:   * Cable de bajada * Teléfonos * Protectores de línea AC/DC y BF * Cables coaxiales * Conectores N, BNC y F * Cables de RF   El resto de los materiales e insumos a utilizarse deberán ser considerados dentro los costos de cada actividad.  Todo el material utilizado provisto por la empresa CONTRATISTA se constituye en propiedad de ENTEL S. A.  Todos los materiales provistos a la empresa CONTRATISTA son de propiedad de ENTEL S.A., por lo tanto ENTEL S.A. se reserva el derecho de debitar a la empresa contratada, el costo de los materiales que resulten faltantes, deteriorados, o no reutilizables por culpa del descuido de la misma.  No se aceptará el uso de materiales retirados por reemplazo en las actividades de mantenimiento, a menos que exista una autorización formal por parte de ENTEL S. A. |  |  |  |
| 7 | CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO  ENTEL S.A. a través del personal de O&M Regional, realizará inspecciones por muestreo a los sitios donde se realizaron actividades de mantenimiento por parte de la empresa CONTRATISTA. El porcentaje mínimo de muestras será del 20% del total de las tareas o actividades ejecutadas en el período de medición.  Estas inspecciones podrán ser o no coordinadas con la empresa CONTRATISTA, en el caso primero, la empresa contratada proveerá a ENTEL S.A. asistencia y medios para realizar la supervisión y fiscalización de las actividades efectuadas. En esta inspección conjunta se evaluará el estado de la estación, las condiciones de funcionamiento y las actividades de mantenimiento ejecutadas con anterioridad. Al finalizar se firmará un acta con aspectos importantes, observaciones y evaluación.  En el caso segundo, ENTEL S.A. se constituirá en las estaciones, mediante medios propios, documentará las observaciones a las tareas o actividades y las hará conocer a la empresa CONTRATISTA mediante una comunicación formal.  ENTEL S.A. se reserva el derecho de intervenir sin aviso alguno, en cualquier actividad de mantenimiento a objeto de ejercitar tareas de supervisión y control. Al finalizar se firmará un acta con el personal a cargo de la actividad sobre aspectos importantes, observaciones y evaluación  La información de estas inspecciones será utilizada para la valoración de metas e incumplimientos, considerando el porcentaje de incumplimiento del total de la muestra como representativo directo del porcentaje de incumplimiento del total de las tareas o actividades efectuadas, estableciéndose de esta forma la cantidad de casos de incumplimiento, como la multiplicación de este porcentaje de incumplimiento de las muestras por el número total de tareas o actividades ejecutadas como mantenimiento preventivo o correctivo respectivamente en el periodo de análisis. |  |  |  |
| 8 | DESPERFECTOS Y/O VANDALISMO PROVOCADOS POR TERCEROS  En caso que existieran daños provocados por terceros, la empresa CONTRATISTA se constituirá como parte diligente para la identificación, mediante autoridad competente (Policía u otra), de él o los culpables y testigos si lo hubiere, comunicando a ENTEL S.A., a la brevedad posible los datos relativos a estos incidentes.  En forma conjunta ENTEL S.A. y la empresa CONTRATISTA acordarán el cronograma de reposición de estas estaciones.  En el informe mensual deberán entregar la lista de los vandalismos ocurridos en el mes y la certificación original de las denuncias |  |  |  |
| 9 | ENTREGA DE INFORME MENSUAL  Hasta máximo el día 5 de cada mes, la CONTRATISTA deberá entregar la siguiente información a ENTEL S.A.:   1. Cuadro resumen de las intervenciones de mantenimiento preventivo realizadas en el mes, con las observaciones y/o sugerencias por cada intervención. 2. Cuadro de intervenciones de mantenimiento correctivo con el siguiente detalle:  * Estación * Servicio con falla * Causa de falla * Fecha y hora de inicio de la interrupción * Fecha y hora de la solución y puesta nuevamente en servicio * Duración de la misma a partir del aviso del desperfecto. * Localización de falla * Tipología de falla * Tipología de solución * Diagnóstico efectuado * Recomendaciones  1. Lista de estaciones pendientes de intervención o restablecimiento de servicio, indicando las razones de este estado. 2. Gráficos históricos de análisis de fallas por localización, causa, tipo de falla, tipo de solución. 3. Tablas con los siguientes indicadores:  * Tasa de fallas del mes, total y por localización de falla. * Tasa de falla acumulada del año.  1. Análisis de los tiempos de intervención desde el momento en que ENTEL S.A. entrega el repuesto ó autoriza el uso de alguno que la empresa CONTRATISTA tenga en su poder o en su defecto le envía la Orden de Trabajo. 2. Análisis de los tiempos de devolución de partes falladas desde el retiro en la intervención correctiva hasta almacenes de ENTEL S.A. 3. MTBF, MTTR, MTSR (Tiempo medio entre fallas, Tiempo Medio de Reparación, Tiempo Medio para Restablecer el Servicio) 4. Disponibilidad (MTBF/(MTBF+MTSR)). 5. Cuadro de movimiento de partes especificando lo siguiente: 6. Para partes reemplazadas: parte utilizada para el reemplazo, número de serie, estación y parte retirada, número de serie, lugar donde se encuentra al momento del informe. 7. Para partes no utilizadas: parte, número de serie, estación para la cual se asignó por última vez, lugar donde se encuentra al momento del informe. 8. Partes retiradas y no reemplazadas: parte retirada, número de serie, estación de la cual se retira, lugar donde se encuentra al momento del informe. 9. Informe de avance de las actividades determinadas en el plan de acción del mantenimiento estadístico o controlado que estarían en ejecución.   Este informe mensual deberá ser presentado en formato definido por ENTEL S.A. todos los cuadros, resúmenes y análisis deberán estar adjuntos a la información fuente y deberán ser entregados en medio impreso y magnético.  Este documento si es aprobado por ENTEL S. A. originará el inicio de la tramitación de pago correspondiente. |  |  |  |

1. **LEGISLACIÓN Y NORMAS A TENER EN CUENTA EN LAS ACTIVIDADES**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LEGISLACIÓN Y NORMAS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | MEDIO AMBIENTE  La ley No. 1333 del 27 de abril de 1992, del medio ambiente y los reglamentos de ley, promulgados mediante D.S. No. 24176, el 8 de diciembre de 1995, establece aspectos relativos a la formulación y establecimiento de políticas ambientales, como los procesos de prevención y control ambiental, evaluando el impacto ambiental y el control de calidad ambiental a todas las obras, actividades públicas y privadas que se encuentren en operación, mantenimiento o abandono.  ENTEL S.A. en cumplimiento a la ley citada, debe ejercer tareas de prevención y control ambiental en cada uno de los sitios donde se tengan instalado cualquier sistema y/o equipo, declaradas e impuestas en las correspondientes LICENCIAS AMBIENTALES y otorgadas a ENTEL S.A., en materia: gestión de residuos sólidos y actividades con substancias peligrosas.  En este sentido, la empresa CONTRATISTA, deberá asumir a nombre de ENTEL S.A la responsabilidad y obligación indelegable, solidaria y mancomunada de cumplir estrictamente y sin lugar a objeción alguna, todas las disposiciones legales antes citadas, asumiendo toda la responsabilidad por transgresiones, infracciones, sanciones, incumplimiento y demás aspectos punitivos establecidos por ley sea por comisión u omisión.  Es decir que:   * En toda visita a los lugares a realizar actividades del presente contrato, no se debe dejar ningún residuo sólido, estos deben ser transportados a lugares donde exista un basurero o lugar de depósito de estos materiales. * Para el caso que se realice mantenimiento a sistemas de energía con respaldo de motores, los desechos deberán de igual manera ser transportados a lugares establecidos para este efecto. * De igual forma en los sistemas de energía con respaldo de baterías, donde pueden manejarse sustancias peligrosas.   Por lo tanto, la empresa CONTRATISTA deberá actuar previniendo cualquier daño ó alteración del medio ambiente bajo su exclusiva y plena responsabilidad. En caso de producirse daño ambiental o incumplimiento de alguna norma asume la responsabilidad y obligación de reparación del daño ocasionado, sin que ello signifique un costo para ENTEL S.A.  En casos de servicios o procesos que impliquen impacto ambiental la empresa CONTRATISTA se obliga a adoptar las medidas de mitigación y adecuación necesarias destinadas a minimizar o reducir los efectos negativos de dicho impacto. Además, en casos que por incumplimiento de la norma ambiental el mismo deriva en procesos judiciales de cualquier naturaleza la empresa CONTRATISTA tiene la obligación de asumir defensa en dichos procesos sin costo para ENTEL S.A.; lo mismo se establece para casos de sanciones de cualquier naturaleza, económica o de suspensión de licencia o también en casos de afectación a terceros la empresa contratada debe asumir la responsabilidad por daños y perjuicios y resarcimiento de los mismos, sin costo alguno para ENTEL S.A. |  |  |  |
| 2 | LEY 1008 – SUSTANCIAS CONTROLADAS  Las sustancias controladas ó elementos que contienen estas y que se utilizan en las actividades de mantenimiento son:   * Electrolito para baterías plomo ácidas * Baterías selladas * Baterías secas (gelatinosas) * Combustible diésel.   Para su compra, transporte y uso, la empresa CONTRATISTA debe contar necesariamente con la licencia y/o autorizaciones emitidas por la Dirección General de Sustancias Controladas (DGSC) para este fin |  |  |  |
| 3 | NORMAS INTERNAS DEL CLIENTE  Durante el tiempo que dure el trabajo dentro del espacio físico del cliente, la empresa CONTRATISTA deberá respetar y cumplir las normas internas de seguridad y procedimientos del cliente |  |  |  |
| 4 | SEGURIDAD INDUSTRIAL  La empresa CONTRATISTA debe cumplir con todas las normas de seguridad industrial, protegiendo a su personal de accidentes de trabajo, protegiendo a terceras personas utilizando una adecuada señalización.  Las normas de seguridad, deben ser estrictamente aplicadas en todos los ámbitos de trabajo, y el personal de la empresa CONTRATISTA debe tener conocimiento de las mismas. |  |  |  |

1. **ORGANIZACIÓN DE LA CONTRATISTA**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORGANIZACIÓN DE LA CONTRATISTA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | **OBJETIVO**  La empresa CONTRATISTA deberá cumplir con los siguientes requisitos en la organización de su estructura administrativa y operativa |  |  |  |
| 2 | RESPONSABLE GESTION DE CALIDAD NACIONAL  Será quién vele por la calidad de servicio que se presta a ENTEL S.A. y emitirá informes de control, avances de los trabajos y compromisos asumidos por la empresa CONTRATISTA. Este responsable deberá radicar en la ciudad donde se encuentre la Sede Nacional de ENTEL, actualmente en la ciudad de La Paz, quien deberá controlar y gestionar a nivel nacional.  Este responsable deberá tener un grado académico de licenciatura o Grado académico de Técnico superior en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica y deberá contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares.  La empresa oferente debe cumplir con los perfiles del resto del personal obligatoriamente, antes del inicio y durante el contrato, ENTEL S.A. procederá a efectuar la verificación documental y otros que considere conveniente en cuanto a nivel académico y experiencia del personal operativo |  |  |  |
| 3 | RESPONSABLE CENTRO DE MANTENIMIENTO  Será quien coordine con ENTEL S.A. las actividades relacionadas a los sistemas instalados de cada departamento, para lo cual la empresa CONTRATISTA está obligada a contar con un responsable en cada centro de mantenimiento.  Este responsable deberá tener un grado de técnico superior en Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares.  La empresa oferente debe cumplir con los perfiles del resto del personal obligatoriamente, antes del inicio y durante el contrato, ENTEL S.A. procederá a efectuar la verificación documental y otros que considere conveniente en cuanto a nivel académico y experiencia del personal operativo  La empresa CONTRATISTA deberá asesorar, capacitar, implementar y recomendar al personal operativo soluciones optimas en las tareas encomendadas en este pliego. Las áreas de especialización que deben ser tomadas en cuenta son transmisión, sistemas de microondas, Fibra Óptica, Multiplexores, enlaces VHF, energía, protecciones y redes de telefonía. |  |  |  |
| 4 | PERSONAL OPERATIVO  La empresa CONTRATISTA debe contar con el suficiente personal operativo en cada uno de sus centros de mantenimiento, para cumplir el objetivo y las metas requeridas en este pliego.  Este personal deberá tener un grado académico de por lo menos técnico medio en electrónica o telecomunicaciones, deberá contar con teléfonos celulares para cualquier coordinación necesaria.  La empresa oferente debe cumplir con los perfiles del resto del personal obligatoriamente, antes del inicio y durante el contrato, ENTEL S.A. procederá a efectuar la verificación documental y otros que considere conveniente en cuanto a nivel académico y experiencia del personal operativo |  |  |  |
| 5 | INFRAESTRUCTURA Y LOGISTICA  Cada grupo de los centros de mantenimiento, deberá estar equipado de la siguiente manera para el eficiente desarrollo de sus trabajos en campo:   * Vehículo apropiado para el transporte del personal, materiales y herramientas. Este vehículo, deberá contar con los siguientes accesorios: * Botiquín de primeros auxilios * Barra antivuelco interna * Cinturón de seguridad en cada asiento * Guinche * Extinguidor de incendios * Rueda de auxilio * Escalera * Accesorios, materiales y otros necesarios están detallados en la tabla 1.   Los instrumentos deben, contar con controles periódicos de ajuste y estar en excelentes condiciones de operabilidad. |  |  |  |
| 6 | RECURSOS HUMANOS  La empresa CONTRATISTA deberá presentar a ENTEL S.A. la siguiente información de su personal:   * La hoja de vida de todo el personal administrativo y operativo involucrado en las actividades objeto de este contrato. * Los contratos de trabajo que demuestre que el mismo es personal de planta.   Si ENTEL S.A. tuviese observaciones al inicio y durante la duración del contrato, ante un requerimiento formal, la empresa CONTRATISTA deberá realizar los cambios correspondientes.  Además, deberá presentar cada inicio de año la siguiente documentación:   * Plan de capacitación técnica para todo el personal * Plan de capacitación de seguridad industrial, tales como procedimientos de seguridad dentro de campos petroleros, manejo defensivo de vehículos, cuidado del medio ambiente y otros. * Póliza de seguro de vida vigente para cada persona * Plan de dotación de ropa de trabajo * Uniforme de trabajo (Overol) * Uniforme de estar (camisa y pantalón tipo jean anti inflamables) * Uniforme de lluvia (pantalón y saco) * Casco de seguridad * Botas de seguridad (con punta de acero) * Guantes de seguridad * Gafas * Protector Auditivo * Fotocopias de credenciales   El personal de la CONTRATISTA deberá portar obligatoriamente su credencial. El personal que vaya a ingresar a los campos petroleros deberá contar, además, con la siguiente documentación:   * Fotocopia del examen pre-ocupacional y el carnet de salud habilitado para el técnico que ingresará al bloque. * Fotocopia del seguro contra accidentes personales. * Carnet de vacunación contra la fiebre amarilla, tétanos y fiebre tifoidea.   La CONTRATISTA acepta contar con todos los requerimientos, seguros de vida de acuerdo a normas y disposiciones de clientes corporativos, para el ingreso de personal operativo a las instalaciones (Ej. Campos petroleros).  El retiro de cualquier persona de la empresa CONTRATISTA, deberá ser notificado y aceptado por ENTEL S. A. antes de su ejecución.  La cantidad de personal de planta de la empresa CONTRATISTA, deberá ser en todo momento la suficiente para realizar todas las actividades encomendadas, por ello no podrá subcontratar servicios de otras empresas o personas durante la vigencia del contrato. |  |  |  |
| 7 | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA CONTRATISTA  A continuación se detallan los recursos humanos, logísticos y técnicos, mínimos con los que debe contar la empresa CONTRATISTA.  La empresa CONTRATISTA garantiza que con los recursos ofertados, cumplirá en tiempos y forma con la atención de todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del contrato, en caso de sanciones del ente regulador o de los clientes por incumplimiento a estos tiempos y/o a normativas especificadas, ENTEL S.A. transferirá a la CONTRATISTA el pago de las penalidades. |  |  |  |
| 8 | PERSONAL/GRUPOS PARA MANTENIMIENTO  La empresa CONTRATISTA debe contar con las siguientes cantidades de grupos para las actividades mantenimiento correctivo:   * Centro de mantenimiento La Paz **3** grupos. * Centro de mantenimiento Oruro **1** grupo. * Centro de mantenimiento Potosí **2** grupos. * Centro de mantenimiento Cochabamba **2** grupos. * Centro de mantenimiento Santa Cruz **2** grupos. * Centro de mantenimiento Tarija **1** grupo. * Centro de mantenimiento Chuquisaca **2** grupos. * Centro de mantenimiento Beni **1** grupo.   Nota: 2 personas por Grupo. |  |  |  |

1. **RECURSOS LOGISTICOS Y TECNICOS POR CENTRO DE MANTENIMIENTO**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RECURSOS LOGISTICOS Y TECNICOS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | **HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE MEDICION**  La empresa CONTRATISTA debe contar con todos los instrumentos y herramientas descritos |  |  |  |
| 2 | UNIFORMES  La Contratista debe estar debidamente identificado con el logo de su Empresa.  Ropa adecuada para el desempeño de su trabajo   |  | | --- | | **DESCRIPCION** | | Chamarra | | Camisa y pantalón (tipo Jean anti inflamable) | | Botas con punta de acero | | Overol | | Guantes | | Poncho para lluvia | | Cinturón de seguridad | | Cable de vida | | Casco de protección (actualizada) | | Gafas | | Protector auditivo | | Chaleco |   Además cada empleado deberá contar con vacunas necesarias y vigentes, para desplazarse a cualquier región del país y realizar su trabajo. |  |  |  |
| 3 | VEHÍCULOS  La empresa CONTRATISTA deberá contar con un vehículo por cada grupo de mantenimiento y los mismos deberán estar en buen estado de funcionamiento y en caso de que alguno de ellos se encuentre en mantenimiento por más de 15 días, el mismo deberá ser reemplazado por otro de características similares.  De acuerdo a normas y disposiciones de clientes corporativos, debe cumplirse con todo los requerimientos logísticos para el ingreso de personal operativo a las instalaciones (Ej. Campos petroleros). |  |  |  |

1. ORGANIZACIÓN

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORGANIZACIÓN** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | Esta debe estar organizada por centro de mantenimiento, estos centros estarán ubicadas de acuerdo al siguiente detalle y organización:  ESTRUCTURA CENTRO DE MANTENIMIENTO LA PAZ   * Un Responsable de Gestión de Calidad Nacional. * Un Responsable Centro de Mantenimiento. * Tres grupos de técnicos operativos de campo |  |  |  |
| 2 | ESTRUCTURA CENTRO DE MANTENIMIENTO ORURO   * Un Responsable Centro de Mantenimiento y de Gestión de Calidad * Un grupo de técnicos operativos de campo |  |  |  |
| 3 | ESTRUCTURA CENTRO DE MANTENIMIENTO POTOSI   * Un Responsable Centro de Mantenimiento y de Gestión de Calidad. * Dos grupos de técnicos operativos de campo. |  |  |  |
| 4 | ESTRUCTURA CENTRO DE MANTENIMIENTO SANTA CRUZ   * Un Responsable Centro de Mantenimiento y de Gestión de Calidad. * Dos grupos de técnicos operativos de campo |  |  |  |
| 5 | ESTRUCTURA CENTRO DE MANTENIMIENTO COCHABAMBA   * Un Responsable Centro de Mantenimiento y de Gestión de Calidad * Dos grupos de técnicos operativos de campo. |  |  |  |
| 6 | ESTRUCTURA CENTRO DE MANTENIMIENTO CHUQUISACA   * Un Responsable Centro de Mantenimiento y de Gestión de Calidad * Dos grupos de técnicos operativos de campo |  |  |  |
| 7 | ESTRUCTURA CENTRO DE MANTENIMIENTO TARIJA   * Un Responsable Centro de Mantenimiento y de Gestión de Calidad * Un grupo de técnicos operativos de campo |  |  |  |
| 8 | ESTRUCTURA CENTRO DE MANTENIMIENTO BENI   * Un Responsable Centro de Mantenimiento y de Gestión de Calidad * Un grupo de técnicos operativos de campo |  |  |  |
| 9 | Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal designado para estos trabajos, el contratista deberá plantear a ENTEL en el departamento respectivo, soluciones alternativas para reforzar y/o incrementar los grupos de trabajo a fin de salvar la contingencia, las alternativas serán analizadas por el personal de ENTEL S.A. en el departamento correspondiente y serán aprobadas o rechazadas según la conveniencia de las mismas. |  |  |  |
| 10 | Los centros de mantenimiento deberán contar con la infraestructura básica de oficina, medios y herramientas informáticas, facilidades de comunicación y acceso a Internet, que les permitan desarrollar plenamente los trabajos requeridos en el presente contrato, sin que existan limitaciones y/o problemas al respecto |  |  |  |
| 11 | Las tablas 1 y 2 (Herramientas e Instrumentos) siguiente resume la cantidad mínima de herramientas e instrumentos por centros de mantenimiento: |  |  |  |

Tabla 1. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS SISTEMA MAR

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **DETALLE** | **UNIDAD** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** |
| **Item** |  |  | **LPZ** | **ORO** | **PTS** | **SCZ** | **CBBA** | **CHUQ** | **TRJ** | **TOTAL** |
|  | **HERRAMIENTAS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Maletín de herramientas completo | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 2 | Acoplador direccional | Pza | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| 3 | Multimetro digital con pinza | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 4 | Medidor de tierras | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 5 | GPS | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 6 | Grupo generador | Pza | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 9 |
| 7 | Aspiradora industrial | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 8 | Juego de conectores y adaptadores | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 9 | Brujula | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 10 | Inclinometro | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 11 | Escalera | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 12 | Cinturón de seguridad | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 13 | Taladro y juego de brocas | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 14 | Botiquin de primeros auxilios | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 15 | Barra antivuelco interno | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 16 | Aire acondicionado | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 17 | Guinche | Set | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| 18 | Extinguidor de incendios | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 19 | Llanta de auxilio | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 20 | Alarma de retroceso | Pza | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 |
| 21 | Tacógrafo / GPS | Pza | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| 22 | Celulares | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
|  | **INSTRUMENTOS DE MEDICION** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Analizador de espectros | Set | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 2 | Medidor de BER (BER Tester) | Set | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 3 | Power Meter | Set | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 4 | Osciloscopio range 500 Vp 100 | Set | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 5 | Computador Portátil | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **VEHICULOS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Camioneta 4X4 de capacidad min 1 Toneladas modelo mayor o igual a 2008 | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **OFICINAS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Computadora | Set | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 2 | Escritorio | Pza | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 3 | Fax | Set | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 4 | Impresoras | Set | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabla 2.- HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS TELESALUD | | | | |  |  |  |  |  |  |
| **ITEM** | **DETALLE** | **UNIDAD** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** | **CANT.** |
| **LPZ** | **ORU** | **PTS** | **STC** | **CBA** | **CHU** | **TRJ** | **BNI** |
|  | **INSTRUMENTOS DE MEDICION** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Medidor de potencia óptica (1310/1550nm) portátil | Pza | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Fuente laser (1310/1550 nm) portátil | Pza | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Fusionadora portátil | Pza | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Cortadora | Pza | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | MiniOTDR portátil (1310/1550 nm). | Pza | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
|  | **HERRAMIENTAS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Maleta de herramientas especializadas para fibra óptica | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | VFL (Visual Fault Locator) | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | Juego de conectores, transiciones, adaptadores, cables ,etc. | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | Testeador de redes. | Pza | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
|  | **ADICIONALES** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Material de limpieza para fibra óptica | Set | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | Empalmes mecánicos de fibra ópica | Pza | 35 | 25 | 25 | 35 | 35 | 25 | 25 | 15 |
| 3 | Cajas de empalme | Pza | 20 | 10 | 10 | 20 | 20 | 10 | 10 | 5 |
| 4 | Cable de fibra | m | 250 | 80 | 100 | 250 | 200 | 100 | 80 | 80 |

1. **NORMAS DE SEGURIDAD**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NORMAS DE SEGURIDAD** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | El contratista se compromete a la observancia plena de las disposiciones legales de la República de Bolivia en materia de seguridad, higiene y calidad en el trabajo, por lo tanto, durante la ejecución de los servicios objeto de éste contrato, deberá adoptar las medidas preventivas necesarias (incluida la señalización) para salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores en el lugar de trabajo. De la misma manera la contratista debe velar por la seguridad de terceras personas.  Es muy importante que todos los técnicos que ejecutan las actividades, se encuentren capacitados en todo lo que es SEGURIDAD INDUSTRIAL, ya que cualquier descuido del técnico durante la ejecución de los trabajos, puede ocasionar un accidente, que puede inclusive llegar a ser fatal.  Cada Técnico de Campo o de Mantenimiento debe contar con el siguiente equipamiento de trabajo:  • Pantalón y camisa de trabajo  • Chaleco  • Botines de seguridad  • Chamarra  • Poncho para lluvia  • Casco  • Guantes  • Credencial con el logotipo de su empresa, fotografía actualizada, datos personales y datos de referencia de la empresa contratista |  |  |  |

1. PENALIDADES

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PENALIDADES** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | Si el CONTRATISTA no cumpliere o se retrasare en el cumplimiento de alguna o algunas de las obligaciones establecidas en el presente TBC y en los demás documentos contractuales, **ENTEL S.A.** podrá aplicarle las penalidades establecidas en el presente, además de hacer efectiva la garantía de Cumplimiento de Contrato si correspondiere. |  |  |  |
|  | PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE LA TASA DE FALLAS  La tasa de fallas está definida como la relación entre el número de órdenes de trabajo emitidas para el mantenimiento correctivo y el número de líneas instaladas.  Para el caso de Telesalud se define como la relación entre el número de órdenes de trabajo emitidas para el mantenimiento correctivo y el número de enlaces instalados  La tasa de fallas refleja la calidad de trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo realizada por el contratista.  En los cuadros siguientes se detallan los objetivos de tasa de fallas para la presente gestión:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Tasa de falla**  **Anual MAR** | **Meta**  **1er Semestre** | **Meta**  **2er Semestre** | | 40% | 20% | 20% |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Tasa de falla**  **Anual TELESALUD** | **Meta**  **1er Semestre** | **Meta**  **2er Semestre** | | 60% | 30% | 30% |   En caso que la meta establecida no haya sido alcanzada, se aplicará una penalidad descontando del pago Canon Mensual Total por Mano de Obra un 5%, éste descuento se efectuaría en el pago del último mes del semestre evaluado. |  |  |  |
| 2 | CANTIDAD DE ESTACIONES NO INTERVENIDAS DEL CRONOGRAMA  El cronograma de mantenimiento preventivo planificado por la empresa contratista, tiene como meta el 95% de cumplimiento.  La penalidad a ser aplicada por incumplimiento del cronograma, a excepción de lo justificado por la empresa contratista y aceptado por ENTEL S.A., será el descuento en el pago Canon Mensual Total por Mano de Obra, en un porcentaje igual al incumplido.  Las actividades no cumplidas o postergadas deberán ser programadas en el cronograma del siguiente mes |  |  |  |
| 3 | MATERIALES UTILIZADOS (CANTIDAD)  En caso de encontrar diferencias de cantidades entre el material entregado, y el reportado, se procederá a efectuar un descuento del costo de la diferencia y la aplicación de un porcentaje de descuento equivalente al 1% del pago Canon Mensual Total por Mano de Obra, por cada caso encontrado.  Esto se aplica a los gastos menores autorizados de 200 Bs. por intervención de mantenimiento preventivo. |  |  |  |
| 4 | FALLAS PROVOCADAS  La meta es no provocar ninguna falla o corte de servicio durante las actividades de mantenimiento preventivo, en caso necesario es posible un corte de servicio solamente con autorización de ENTEL S.A.  En caso que se incurriera en algún corte de servicio, sin autorización, se penalizará a la empresa contratista con un monto de 8.000 Bs. por cada caso, si la ATT multara a ENTEL S.A. por esta razón el contratista deberá asumir esos cargos.  Si la falla provocada por personal de la empresa contratista, ocasionase daños materiales, ésta deberá reponer, a su costo, todas las partes dañadas en un plazo de 30 días. |  |  |  |
| 5 | TRABAJOS MAL EJECUTADOS O DEFICIENTES  En el caso de que se verifiquen y demuestren trabajos mal ejecutado o deficientes la penalidad será el descuento del 1% por cada caso sobre el pago Canon Mensual Total por Mano de Obra. La empresa contratista deberá rehacer el trabajo y solicitar una nueva verificación a ENTEL S.A. |  |  |  |
| 6 | TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO  Desde el instante en que ENTEL S.A. emita la Orden de Trabajo para la intervención correctiva, la empresa contratista tiene un tiempo máximo de reparación y restablecimiento del servicio de acuerdo a lo siguiente:   | **ACCESO** | **SISTEMA** | **TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO** | **META** | | --- | --- | --- | --- | | MULTIACCESO RURAL | SMD/30 ALCATEL | 68 HRS | 100% | | MULTIACCESO RURAL | SR500 | 68 HRS | 100% | | NODOS FO | MUX FO V 5.1 | 68 HRS | 100% | | FIBRA OPTICA | TELESALUD | 68 HRS | 100% | | RDIO MW | TELESALUD | 68 HRS | 100% |   Para efectos de control, el servicio será declarado rehabilitado cuando el personal operativo del contratista reporte al centro de gestión del sistema correspondiente, el correcto funcionamiento de la estación. La fecha y hora del mencionado reporte servirá para el cálculo del tiempo de reparación empleado en la intervención.  El incumplimiento del tiempo de restablecimiento del servicio de cada Orden de Trabajo, establecido en el cuadro anterior, será penalizado descontando del pago Canon Mensual Total por Mano de Obra, un porcentaje igual al 5%.    En caso que existiesen razones de fuerza mayor que justifiquen el retraso de la intervención, éstas deberán ser presentadas con el respaldo correspondiente y avalados por autoridades competentes (Autoridad Boliviana de Carreteras, AASANA, Servicio Meteorológico, Prefectura y/o Alcaldías Municipales) y fotografías donde se muestre a la camioneta de la cuadrilla y se evidencie el problema. |  |  |  |
| 7 | TIEMPO DE DEVOLUCIÓN DE PARTES DAÑADAS  La meta para la devolución de las partes dañadas es de un tiempo máximo de 7 días luego de la intervención correctiva, en el 100% de los casos.  La penalidad por el incumplimiento de este tiempo será el descuento del 1% por cada caso sobre el pago Canon Mensual Total por Mano de Obra.  En caso que la demora se extendiese por más de 20 días, se aplicará una penalidad de 5% a ser descontada del pago Canon Mensual Total por Mano de Obra. |  |  |  |
| 8 | MATERIALES UTILIZADOS (CANTIDAD)  En caso de encontrar diferencias de cantidades entre el material entregado y el reportado, se procederá a efectuar un descuento del costo de la diferencia y la aplicación de un porcentaje de descuento equivalente al 1% del pago Canon Mensual Total por Mano de Obra, por cada caso encontrado.  Esto se aplica a los gastos menores autorizados de 200 Bs. por intervención de mantenimiento correctivo. |  |  |  |
| 9 | TRABAJOS MAL EJECUTADOS O DEFICIENTES  En el caso de verificación y/o queja de los clientes por trabajos mal ejecutados o deficientes, la penalidad será el descuento del 1% por cada caso sobre el pago Canon Mensual Total por Mano de Obra. En estos casos la empresa contratista deberá rehacer el trabajo y solicitar una nueva verificación a ENTEL. |  |  |  |
| 10 | PLAZOS DE EJECUCIÓN  El cronograma propuesto por la empresa contratista para los trabajos extraordinarios, tiene como meta el 100% de cumplimiento.  La penalidad por incumplimiento, a excepción de lo justificado por la empresa contratista y aceptado por ENTEL S.A., será el descuento de un 5% del costo cotizado para el trabajo extraordinario en cuestión y la empresa contratista deberá presentar un nuevo cronograma que volverá a ser calificado en el mes siguiente. |  |  |  |
| 11 | MATERIALES UTILIZADOS (CANTIDAD)  En caso de encontrar diferencias de cantidades entre el material entregado y el reportado, se procederá a efectuar un descuento del costo de la diferencia y la aplicación de un porcentaje de descuento equivalente al 5% del costo cotizado para el trabajo extraordinario |  |  |  |
| 12 | FALLAS PROVOCADAS  La meta es no provocar ninguna falla o corte de servicio durante las actividades de los trabajos extraordinarios, en caso necesario es posible realizar un corte de servicio solamente con autorización expresa de ENTEL S.A.  En caso que se incurriera en algún corte de servicio, sin autorización, se penalizará a la empresa contratista con un monto de 8.000 Bs. por cada caso, si la ATT multara a ENTEL S.A. por esta razón el contratista deberá asumir esos cargos.  Si la falla provocada por personal de la empresa contratista, ocasionase daños materiales, ésta deberá reponer, a su costo, todas las partes dañadas en un plazo de 30 días. |  |  |  |
| 13 | TRABAJOS MAL EJECUTADOS O DEFICIENTES  En el caso de verificación y/o queja de los clientes por trabajos mal ejecutados o deficientes, la penalidad será 5 % de descuento del costo cotizado para el trabajo extraordinario. En estos casos la empresa contratista deberá rehacer el trabajo y solicitar una nueva verificación a ENTEL S.A. |  |  |  |
| 14 | PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN LOGÍSTICA Y RECURSOS DE LOS CENTROS DE MANTENIMIENTO  ENTEL S.A. realizará inspecciones mensuales a los centros de mantenimiento, donde verificará lo siguiente: personal, credenciales, uniformes, herramientas, equipos de medición, vehículos, en caso que se encuentren irregularidades, se procederá a penalizar a la empresa contratista con un monto de 8.000 Bs. a ser descontados del pago Canon Mensual Total por Mano de Obra del mes en curso. |  |  |  |
| 15 | En el caso de incurrir en multas y/o penalidades, éstas se descontarán de los pagos correspondientes. **El CONTRATISTA** manifiesta conocer y aceptar todas las sanciones y penalidades contenidas en los documentos contractuales, así como conocer y aceptar los procedimientos para su aplicación. |  |  |  |

1. CUADRO DE CALIFICACIÓN RESUMEN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y CALIFICABLES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **CRITERIOS MANDATORIOS** | **PONDERACIÓN SOBRE (100%)** |
| 1 | Respuestas Punto a Punto | 100% |
| **TOTAL CRITERIOS MANDATORIOS (A)** | | **100%** |

**La nota de aprobación es de 100%.**

# PARTE III

**ANEXOS**

Anexo No. 1 – Consideraciones Generales del Proceso de Contratación

Anexo No. 2 – Declaración de Integridad del Personal de la Empresa proponente

Anexo No. 3 – Modelo del documento de compra

Anexo No. 4 – Planilla de Trabajos Extra Canon MAR

Anexo No. 5 – Descripción del Sistema MAR

Anexo No. 6 – Lista de terminales y líneas MAR

Anexo No. 7 – Descripción de las Redes de acceso de Telesalud

Anexo No. 8 – Planilla de Trabajos Extra Canon Telesalud

Anexo No. 9 – Lista de Centros de Telesalud

Anexo No. 10 – Lista y diagrama de Nodos, Modem y Mux

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 1** | **CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO** |

**Consideraciones Generales**

* **Adjudicación:** Entel S.A. se reserva el derecho de realizar adjudicaciones parciales o de adquirir la totalidad o parte de los bienes/servicios objeto del presente proceso, de acuerdo a la mejor solución técnico-económica y a los intereses de ENTEL SA.
* **Naturaleza confidencial de las propuestas:** A excepción de aquellas permitidas por las leyes de Bolivia, Entel S.A. no divulgará ninguna información con respecto a las propuestas, tabulación, clasificación y evaluación de las ofertas; por consiguiente Entel S.A. puede proceder con la calificación de acuerdo a sus normas internas y legales vigentes.
* **Confidencialidad:** El contenido absoluto del presente Término Básico de Contratación, constituye información confidencial de Entel S.A. y se proporciona únicamente para propósitos de referencia en la presentación de ofertas. Al recibir esta documentación, el proponente acuerda mantener confidencialidad sobre la información y no reproducirla o divulgarla fuera del grupo directamente responsable de la evaluación de sus contenidos, a menos que Entel S.A. lo autorice por escrito.
* **Acciones legales:** Entel S.A. se reserva el derecho de seguir las acciones civiles o penales que correspondan, al margen de dar de baja de su árbol de proponentes a la empresa que infrinja su acuerdo de confidencialidad.
* **Medida Anticorrupción:** No puede efectuarse ninguna oferta, pago, consideración o beneficio de cualquier clase, que constituya una práctica ilegal o de corrupción, ya sea directa o indirecta como un aliciente o recompensa por el otorgamiento de ésta prestación. Ese tipo de prácticas será fundamento para no considerar al proponente en la adjudicación del contrato, pudiendo aplicarse otras acciones civiles y/o penales.
* **Prohibición de Competencia:** En contratos resultantes de la adjudicación del presente proceso se contemplará la cláusula de no competencia.

“El PROVEEDOR, asume la obligación ineludible de no competir con los servicios que presta a Entel S.A.; si se evidencia la competencia de servicios (competencia directa a través de su empresa o indirecta a través de sus ejecutivos, directivos o empresas relacionadas), el presente contrato será resuelto inmediatamente y se procederá a la ejecución de la Garantía por Incumplimiento de Contrato sin derecho a reclamo alguno.”

En este sentido Entel S.A. se reserva el derecho de no incluir en el proceso de selección y adjudicación al proveedor que incumpla con dicha cláusula.

* **Impedidos de Participar:** Aquellas empresas que tengan cualquier tipo de pendiente, cuentas por pagar, compromisos contractuales declarados en mora o incumplidos, observaciones en la calidad de sus productos/servicios, o procesos administrativos y/o judiciales con la Empresa, no podrán habilitarse, o ser consideradas como proponentes para el presente proceso.

**Consideraciones previas a la presentación de propuestas**

* **Revisión y Modificación del Término Básico de Contratación:** Entel S.A. se reserva el derecho de revisar y modificar el Término Básico de Contratación durante la etapa de invitación. Asimismo, la revisión y/o modificación del Término Básico de Contratación pueden ser realizados como consecuencia de la reunión de aclaración. De producirse estas situaciones, las modificaciones serán comunicadas a los proponentes.
* **Solicitud de Ampliación del Plazo de Entrega de Ofertas:** Los proponentes deberán enviar una carta solicitando la ampliación del plazo de presentación de propuestas, hasta dos (2) días hábiles antes del plazo de entrega establecido en el Término Básico de Contratación. Recibida esta solicitud, Entel S.A. realizará el análisis de tiempo de ampliación del plazo de entrega de las ofertas según cada caso, comunicando los cambios. En caso fortuito o de fuerza mayor[[2]](#footnote-2), los proponentes pueden enviar su solicitud de ampliación del plazo mediante nota escrita a la Gerencia de Adquisiciones en un tiempo no menor a cuarenta y ocho (48) horas del tiempo límite fijado para la presentación de ofertas. Una vez evaluada dicha solicitud y aceptada por Entel S.A. como válida, se comunicará a todos los proponentes la designación de una nueva fecha de presentación de propuestas.
* **Rechazo de Propuestas:** No serán aceptadas ni consideradas las propuestas recibidas en oficinas postales o cualquier otro lugar, aunque fueran dependencias de ENTEL S.A. diferente al domicilio señalado en el apartado 6 “Presentación de Propuestas”, y tampoco serán consideradas las ofertas entregadas pasados el día y hora límite señalado por Entel S.A.
* La ausencia de cualquier documento solicitado en el Término Básico de Contratación, determina la inhabilitación de la propuesta.

**Consideraciones durante el proceso**

* Participan del acto representantes de los proveedores que presentaron sus propuestas y la Comisión de Calificación de Entel S.A.
* No se procede a la apertura de la Propuesta Técnica (sobre “B”) y la Propuesta Económica (sobre “C”) si los oferentes no se habilitan con los Documentos Administrativos (sobre “A”).
* No se procede a la apertura de los sobres “B” y “C” de las empresas que hubieran sido inhabilitadas en el proceso de calificación del sobre “A”, ésta decisión será comunicada en el acto de apertura, devolviendo el o los sobres que no hayan sido abiertos.
* Errores Subsanables y no subsanables en la propuesta:

1. Error subsanable es el que incide sobre aspectos no sustanciales, sean accidentales, accesorios o de forma, sin afectar la legalidad ni la solvencia de las propuestas. Es susceptible de ser rectificado siempre y cuando no afecte los términos y condiciones de la propuesta, no conceda ventajas indebidas en detrimento de los otros proponentes y no se considere omisión de la presentación de documentos.
2. Errores no subsanables, siendo objeto de descalificación, los siguientes:
   1. La ausencia de la carta de presentación de la propuesta firmada por el Representante Legal del proponente.
   2. La falta de la propuesta técnica.
   3. La falta de la propuesta económica.
   4. La falta de presentación de la Garantía de Seriedad de Propuesta.
   5. La ausencia del Poder del representante Legal del proponente.
   6. La presentación de una Garantía de Seriedad de Propuesta diferente a la solicitada.
   7. Cuando se presente en fotocopia simple, los documentos solicitados en original o debidamente legalizados.
   8. La falta de presentación de documentos, refiriéndose también a que cualquier documento presentado no cumpla con las condiciones de validez requeridas.

* **Convocatoria Desierta:** Entel S.A. se reserva el derecho de declarar desierta la presente convocatoria en cualquier etapa en la que se encuentre, con anterioridad a la adjudicación y en los siguientes casos:

1. No se hubiera recibido ninguna propuesta
2. Ningún proponente hubiera cumplido con los requisitos establecidos en el Término Básico de Contratación.
3. Cuando el proponente adjudicado incumpla la presentación de los documentos necesarios para la formalización de la relación comercial o desista de la misma y no existan otras propuestas calificadas.

* **Cancelación, Anulación y/o Suspensión:** Entel S.A. puede suspender, cancelar o declarar anulada y sin efecto la presente convocatoria, en cualquier etapa previa a la formalización de la relación comercial, por las razones siguientes:

1. Cuando exista un hecho de fuerza mayor y/o caso fortuito irreversible que no permita la continuidad del proceso, o en su defecto porque la Unidad Solicitante haya demostrado que la necesidad de contratación se haya extinguido.
2. Cuando se determine incumplimiento o inobservancia al procedimiento para la adquisición respectiva y/o desvirtúe la legalidad y validez del proceso.
3. Cuando a juicio de Entel S.A., las ofertas no se adecuen a sus intereses y/o a las normas y procedimientos legales vigentes.

* **Rechazo de propuestas:** Entel S.A. puede rechazar las propuestas, de acuerdo a las siguientes causales:

1. Ofertas presentadas fuera de fecha y hora establecidas en el Término Básico de Contratación; exceptuando los casos fortuitos o de fuerza mayor aprobados por el Comité de Evaluación.
2. Ofertas que tengan raspaduras, alteraciones o enmiendas.
3. Ofertas que no cumplan con cualquiera de las especificaciones descritas en el Término Básico de Contratación.
4. Cuando a juicio de Entel S.A., los precios ofertados no guarden relación con el mercado.
5. Entel S.A. se reserva el derecho de desestimar cualquier propuesta, si a su juicio ésta no satisface sus expectativas y necesidades; o si el proponente no es merecedor de la confianza de Entel S.A.
6. Cuando el proponente presente dos o más propuestas alternativas de diferentes marcas en una misma propuesta.

* **Desistimiento y Nueva Adjudicación:** Si el proponente adjudicado decide desistir de la adjudicación, Entel S.A. ejecutará la Boleta de Garantía o Póliza de Seriedad de Propuesta presentada por el proponente y podrá negociar con la segunda propuesta mejor calificada, y así sucesivamente; conforme a sus mejores intereses, o podrá declarar desierto el proceso, dando lugar a iniciar una nueva convocatoria bajo otra modalidad de compra.

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 2** | **DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PROPONENTE** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Razón Social | : |  |  |
| Objeto del Proceso | : |  |  |
| N° de Convocatoria | : |  | …./2016 |
| Lugar y Fecha | : |  |  |

De mi consideración:

En atención a la Convocatoria de referencia, a nombre de la empresa……………………. a la cual es representamos, declaramos expresamente nuestra conformidad y compromiso de cumplimiento, conforme con los siguientes puntos:

**I.- De las Condiciones del Proceso**

1. A nombre de la entidad proponente y conforme el Poder recibido, declaramos y garantizamos haber examinado el Término Básico de Contratación y sus aclaraciones y enmiendas, aceptando sin reservas todas las estipulaciones de dichos documentos y la adhesión al texto del contrato.
2. Declaramos la veracidad de toda la información proporcionada y autorizamos mediante la presente, para que en caso de ser adjudicados, cualquier persona natural o jurídica, suministre a los representantes autorizados de la entidad convocante, toda la información que requieran para verificar la documentación que presento. En caso de comprobarse falsedad en la misma, nos damos por notificados que la empresa tiene el derecho a descalificar la presente propuesta y ejecutar la Garantía de Seriedad de Propuesta.
3. En caso de obtener la adjudicación, nuestra propuesta constituirá un compromiso obligatorio hasta que se prepare y firme el documento de compra.

**II.- Declaración Jurada**

1. Como empresa proponente respetaremos el desempeño de los funcionarios asignados al proceso de contratación por Entel S.A. y no incurriremos en relacionamiento que no sea a través de medio oficial y escrito, siendo el incumplimiento de esta declaración causal de rechazo o descalificación de la propuesta.
2. Nos comprometemos a denunciar por escrito, ante la Máxima Autoridad Ejecutiva de Entel S.A. cualquier tipo de presión, o intento de extorsión de parte de los funcionarios de la Empresa convocante, de otras empresas o terceros ajenos a la institución, para que se asuman las acciones legales y administrativas correspondientes.
3. Afirmamos que no tenemos conflicto de intereses para el presente proceso de contratación y no se ha incurrido en negociaciones previas con ningún funcionario ni Autoridad relacionada a Entel S.A., ni con terceros ajenos a la institución.

Cada uno de los firmantes del presente documento, declaramos en forma libre y voluntaria, sin que medie, error, presión o violencia, que en nuestra condición de Proponentes en el presente proceso de contratación, en cuanto nos corresponde, cumpliremos con la normativa vigente de la Empresa Entel S.A.

**Representante Legal**

Firma: ………………………………………………………………………………………………

Nombre Completo: ………………………………………………………………………………………………

C.I.: ………………………………………………………………………………………………

Domicilio: ………………………………………………………………………………………………

**Personal relacionado al proceso de contratación (empresa proponente)**

Firma: ……………………………………………………………………………………………

Nombre Completo: …………………………………………………………………………………………….

C.I.: …………………………………………………………………………………………….

Domicilio: …………………………………………………………………………………………….

Firma: …………………………………………………………………………………………..

Nombre Completo: ……………………………………………………………………………………………

C.I.: ……………………………………………………………………………………………

Domicilio: ……………………………………………………………………………………………

Lugar, fecha: ……………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 3** | **MODELO DOCUMENTO DE COMPRA (Sujeto a Modificaciones por parte de Entel de acuerdo al objeto de compra)** |

**CONTRATO PRIVADO**

Conste por el presente documento, relativo a un Contrato Privado para la contratación de bienes y servicios para la “Provisión ……………………………………………………………………………….” elaborado en el marco de lo dispuesto por los Arts. 519 y 1297 del Código Civil Boliviano, que será elevado a instrumento público con el reconocimiento de firmas y rúbricas, al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: PARTES CONTRATANTES**.- Intervienen en la suscripción del presente contrato por una parte:

* 1. La **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con Matrícula de Comercio N° 00013290 expedida por FUNDEMPRESA, NIT 1020703023, representada legalmente por los señores Sergio Alberto Tejerina Camacho en su condición de Gerente Nacional de Clientes a.i. y Lorena Diva Molina Canedo en su condición de Gerente Nacional de Administración y Finanzas, ambos en virtud del Poder de Especial, Expreso y Suficiente N° 167/2016 de fecha 21/04/16 otorgado ante la Notaría de Fe Pública N° 037 a cargo del Dr. Dennys Eduardo Tapia Crespo del Distrito Judicial de La Paz; en adelante a los efectos del presente contrato se denominará **ENTEL S.A.** y por otra parte;
  2. La empresa **……………………………..**, con Matrícula de Comercio N° …………………., NIT ……………………, representada legalmente por el señor …………………….., en virtud del Poder …………………………………. Nº ……/…..de fecha ../../.., otorgado ante Notaría de Fe Pública Nº ……..a cargo de la ……………………………………….., del Distrito Judicial de …………………, en adelante a los efectos del presente contrato se denominará **PROVEEDOR**.

A los efectos del presente documento se podrá denominar a ENTEL S.A. y al PROVEEDOR de manera individual como “Parte” o “Partes” cuando la mención relacione a dichas empresas en forma conjunta.

**SEGUNDA: ANTECEDENTES**.-La Subgerencia de ……………………………………… mediante nota ……-…../…. de fecha ../../.. solicita a la Gerencia General el inicio de proceso para la ……………………………………, adjuntando para este efecto los Términos Básicos de Contratación y la previsión presupuestaria, aprobado por la Gerencia General mediante Hoja de Ruta - Correspondencia Interna/Externa N° ….. de fecha ../../...

ENTEL S.A. mediante publicación de prensa en fecha ../../.. invitó a las empresas interesadas en participar de la Licitación Pública N° ../2016 “ ……………………………………………….”, para que presenten sus propuestas en las oficinas de ENTEL S.A. hasta el día ../../.. horas 00:00.

En término hábil y oportuno presentaron sus propuestas las empresas: …………………………… …………………………………………………...

Realizada las evaluaciones a las propuestas presentadas, se emite el Informe Final mediante nota AFA-…/……..de fecha ../../16, correspondiente a la Licitación Pública N° …/2016 “…………………………” recomendando adjudicar este proceso a la empresa …………………………………….

ENTEL S.A. mediante nota GG-…../2016 de fecha ../../16, adjudica la Licitación Pública N° …./2016 “…………………………………………………………….” a la empresa ……………………………. aceptada por esta mediante nota ……………………de fecha ../../16.

**TERCERA: DOCUMENTOS INTEGRANTES.**- Forman parte integrante e indivisible del presente contrato, los siguientes documentos:

1. Términos Básicos de Contratación

2. Propuesta Técnica y Económica del PROVEEDOR y aceptada por ENTEL S.A.

3. Carta de Adjudicación mediante nota GG-…./2016 de fecha ../../16.

4. Carta de Aceptación a la Adjudicación mediante nota ……………….. de fecha ../../16

**CUARTA: OBJETO**.- El presente contrato tiene por objeto la provisión de ……………………………………………………………………………………………; que el PROVEEDOR se obliga a proveer y ejecutar en estricto cumplimiento a lo establecido en el presente contrato y los Términos Básicos de Contratación.

**QUINTA: PRECIO E IMPUESTOS.-** El precio establecido para la provisión de los bienes y servicios objeto del presente contrato asciende a la suma de USD………………….. (………………………………..00/100 Dólares Americanos).

Las partes establecen que el precio antes mencionado es fijo e inmodificable durante la vigencia del contrato e incluye todos los tributos vigentes en Bolivia a la fecha de suscripción.

Las obligaciones tributarias emergentes del presente contrato son de responsabilidad absoluta del PROVEEDOR, deslindando a ENTEL S.A. ante un eventual incumplimiento, reservándose ENTEL S.A. el derecho de requerir al PROVEEDOR si estimara necesario, el respaldo documental de su cumplimiento.

**SEXTA: MONEDA Y FORMA DE PAGO**.- La moneda de pago del presente contrato será en Dólares Americanos o su equivalente en Bolivianos al tipo de cambio establecido por el Banco Central de Bolivia, de acuerdo al siguiente detalle:

* 1. …………………………………………………………………………………………….
  2. …………………………………………………………………………………………….
  3. …………………………………………………………………………………………….

Cualquier tributo, emergente del presente contrato, pagadero fuera y dentro del territorio boliviano estará a cargo del PROVEEDOR.

En caso que los bienes provistos sufran alguna contingencia o desperfecto, el riesgo será asumido por el PROVEEDOR hasta el momento en que se firme el respectivo Certificado de Aceptación Provisional, a partir del cual el riesgo lo asume ENTEL S.A.

El PROVEEDOR de manera expresa, asume la responsabilidad absoluta y total por el pago recibido de ENTEL S.A., deslindando a ENTEL S.A. de cualquier responsabilidad y/o reclamo que pudieran efectuar terceras personas naturales o jurídicas, nacionales y/o extranjeras.

**SÉPTIMA: VIGENCIA**.- El presente contrato tendrá un periodo de duración ………………………… (……) días calendario computable a partir de la suscripción del contrato y se extenderá hasta que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en el mismo.

**OCTAVA: CALIDAD DEL SERVICIO.-** El PROVEEDOR será responsable de la calidad del servicio que provee, de acuerdo a los siguientes términos:

8.1 El PROVEEDOR deberá presentar a ENTEL S.A. un reporte mensual de los servicios realizados hasta el día cinco (5) del mes siguiente, con el objeto que la unidad solicitante y responsable de la supervisión del contrato, emita el Certificado de Control de Calidad de acuerdo a los trabajos ejecutados, documento que le permitirá solicitar el pago correspondiente.

8.2 Si ENTEL S.A. no formulara observaciones a los reportes presentados por el PROVEEDOR dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se considerarán aceptados por ENTEL S.A. a cuyo efecto la unidad solicitante deberá emitir el Certificado de Control de Calidad.

8.3 Si se presentaran observaciones en los servicios contratados o estos no cumplieran con lo requerido por ENTEL S.A. de acuerdo a lo establecido en las Especificaciones Técnicas y el presente contrato, ENTEL S.A. podrá rechazarlos en todo o en parte, debiendo el PROVEEDOR subsanar a su costo todas las observaciones en un plazo no mayor a las cuarenta y ocho (48) horas a partir de la notificación por parte de ENTEL S.A.

8.4 Solucionados todos los reclamos y observaciones, ENTEL S.A. emitirá el Certificado de Control de Calidad, documento indispensable para efectuar los pagos en favor del PROVEEDOR.

**NOVENA: GARANTÍAS Y SEGUROS**.- Las garantías y seguros señaladas en la presente cláusula, serán exigibles y ejecutable de acuerdo a las leyes bolivianas, si el PROVEEDOR incumpliera con sus obligaciones o se negara a constituirlas o prorrogarlas cuando ENTEL S.A. lo solicite; ENTEL S.A. podrá resolver el contrato en el estado en que se encuentre, ejecutando la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

* 1. **Garantía de Cumplimiento de Contrato.-** Para garantizar el cumplimiento del presente contrato, elPROVEEDOR presentó a ENTEL S.A. la Boleta de Garantía N° ………………………… por la suma de USD………………… (……………………………………………..00/100 Dólares Americanos) con vigencia a partir del ../../16 hasta el ../../.., emitida por el Banco ………………. con la característica de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata a primer requerimiento, equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato.
  2. **Garantía de Calidad Técnica Ejecución de Servicios.-** El PROVEEDORgarantiza la Calidad Técnica por los Servicios de Instalación objeto del presente contrato por un periodo de … (.. año computable a partir de la emisión del Certificado de Aceptación Provisional.
  3. **Póliza de Responsabilidad Civil.-** Durante la vigencia del presente Contrato, el PROVEEDOR cubrirá de manera inclusiva pero no limitativa los siguientes riesgos de su personal: responsabilidad civil general y operacional, contractual, extracontractual, daños a la propiedad y daños humanos, con una Póliza de Responsabilidad Civil.
  4. **Póliza de Seguro Contra Accidentes.-** ElPROVEEDOR, durante la vigencia del presente Contrato cubrirá los riesgos por accidentes de su personal, con una Póliza de Seguro Contra Accidentes de Trabajo.

**DÉCIMA: INSPECCIONES Y PRUEBAS.-** El PROVEEDOR, será responsable de la calidad de los servicios que provee hasta el momento de su entrega de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

10.1 El PROVEEDOR en coordinación con ENTEL S.A. efectuarán las pruebas de inspección y aceptación, con el propósito de confirmar y verificar que los servicios se encuentren de acuerdo a lo establecido en los Términos Básicos de Contratación.

10.1.1 Una vez efectuada con éxito entre ENTEL S.A. y el PROVEEDOR, las inspecciones y certificaciones de los equipos y servicios ejecutados, con el propósito de confirmar su calidad y operatividad asimismo se encuentren de acuerdo a lo establecido en los Términos Básicos de Contratación y estén listos para su uso, ENTEL S.A. emitirá el respectivo Certificado de Aceptación Provisional.

10.1.2 Si los servicios ejecutados no cumplen con lo establecido en los Términos Básicos de Contratación, así como las aclaraciones y respuestas acordadas entre partes; ENTEL S.A. podrá rechazarlas en todo o en parte, en este caso el PROVEEDOR deberá remplazar todos los servicios observados, los que una vez subsanados serán sometidos conjuntamente a la realización de verificación y aceptación.

10.1.3 Finalizadas las inspecciones y certificaciones de los los servicios ejecutados y en caso de existir observaciones, los que no cumplan con las condiciones requeridas no podrán ser recepcionados por ENTEL S.A., por el cual el PROVEEDOR deberá cambiar o reemplazar en un plazo no mayor a diez (10) días calendario a partir de la fecha de finalización de las inspecciones y certificación.

10.2 **Aceptación Definitiva.-** Concluido el período de garantía de … (.. año desde la fecha de emisión del Certificado de Aceptación Provisional y solucionados todos los reclamos técnicos sobre los mismos, ENTEL S.A. emitirá el respectivo Certificado de Aceptación Definitiva.

**DÉCIMA PRIMERA: OBLIGACIONES.**- Al margen de las obligaciones establecidas en este Contrato, las Partes se comprometen a cumplir las siguientes:

* 1. El PROVEEDOR:

11.1.1 Entregar todos los equipos y accesorios objeto del presente contrato totalmente nuevos y sin uso.

11.1.2   En caso de existir dudas sobre los bienes o servicios objeto del presente contrato, consultar en forma inmediata y oportunamente a la supervisión de ENTEL S.A.

11.1.3   Custodiar y resguardar la integridad de los equipos y accesorios en todo momento mediante el uso de herramientas, métodos adecuados de conservación.

11.1.4 Contar con garantías y seguros para el cumplimiento del presente contrato en previsión y resguardo de su personal o daño a terceros.

11.1.5 Presentar y entregar toda la documentación técnica solicitada de acuerdo a lo requerido por ENTEL S.A.

11.1.6 El supervisor, será el interlocutor oficial con ENTEL S.A. y será responsable de la ejecución y seguimiento de la entrega de los equipos y accesorios en los lugares determinados por ENTEL S.A.

11.1.7    Garantizar que los equipos y accesorios objeto del presente contrato se encuentren en perfectas condiciones, sin ningún daño, mediante un certificado emitido a favor de ENTEL S.A.

11.1.8    Responder por los vicios ocultos o mala calidad de los equipos y accesorios objeto del presente contrato, según lo establecido en el código civil boliviano.

11.1.9   Contar con un stock de repuestos que garanticen la calidad de los equipos y accesorios, durante el período de garantía.

11.1.10 Durante la ejecución del proyecto, deberá contar con el suficiente personal técnico calificado y con experiencia certificada para cumplir con el objeto del presente contrato, para lo cual deberá presentar las Hojas de Vida a ENTEL S.A. debidamente documentadas de cada una de las personas que participarán en el proyecto, con una anticipación de diez (10) días hábiles previos al inicio de actividades.

11.1.11 Si el PROVEEDOR determina la desvinculación de cualquiera de sus funcionarios que participa en la ejecución del presente contrato, deberá proceder a su reemplazo dentro de las veinticuatro (24) horas de producido la desvinculación para que no afecte el cronograma de ejecución del presente contrato e informar a ENTEL S.A. dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

11.1.12 El PROVEEDOR será responsable de gestionar y obtener la habilitación laboral en Bolivia para su personal extranjero que ingresen al país para el cumplimiento del objeto del presente contrato. Debiendo para tal efecto contar con todos los seguros establecidos por Ley, deslindando a ENTEL S.A. de cualquier responsabilidad inherente.

11.1.13 ENTEL S.A. no tendrá en ningún momento y bajo ningún concepto relación laboral con el personal del PROVEDOR por lo que será de su absoluta obligación cumplir a cabalidad con lo establecido en la Ley General del Trabajo de Bolivia y demás disposiciones sociales y laborales vigentes, efectuando todos los pagos que por aplicación de las mismas deba realizar.

11.1.14 El PROVEEDOR faculta a ENTEL S.A. verificar el cumplimiento de las obligaciones del PROVEEDOR respecto a sus dependientes laborales asignados a tareas emergentes del presente contrato; las irregularidades evidenciadas serán reportadas a las instancias pertinentes, independientemente de las medidas que pueda asumir con relación al presente contrato.

11.1.15 El PROVEEDOR proveerá a su personal de una Credencial de Identificación, en la que estará claramente impreso el nombre de la persona, fotografía y el distintivo del empleador, a este efecto el personal de PROVEEDOR deberá portar en un lugar visible dicha credencial y presentar la misma al personal de ENTEL S.A. y cuando éste así lo requiera.

11.1.16 El personal del PROVEEDOR en tanto y cuanto se encuentre en ambientes, vehículos, predios, etc. de ENTEL S.A. deberá cumplir con todos los procedimientos y normas de seguridad establecidas por ENTEL S.A.

11.1.17 Durante la ejecución del contrato y el periodo de garantía proporcionará un toll free para que ENTEL efectúe cualquier consulta que requiera.

11.1.18 El PROVEEDOR deberá entregar a ENTEL S.A. los manuales de los bienes, operación, instalación y detección de fallas. Los manuales serán en español y/o inglés en discos ópticos (CD – ROM) y también en medios impresos, entendiéndose como “Información Confidencial”.

11.1.19 Cumplir con la legislación laboral boliviana sobre seguridad industrial, accidentes de trabajo y cumplimiento total de lo dispuesto en materia de Protección Medio Ambiental.

* 1. ENTEL S.A.
     1. Efectuar a favor del PROVEEDOR, los pagos por el objeto del contrato, en los plazos y forma previstos.
     2. Proporcionar al personal del PROVEEDOR autorizaciones para el ingreso y uso de ambientes, en caso de ser necesario.
     3. Disponer de personal para la recepción de los servicios objeto del presente contrato.

1. **DÉCIMA SEGUNDA: SUPERVISIÓN.-** La responsabilidad de supervisión, fiscalización y verificación del cumplimiento del presente contrato por parte de ENTEL S.A. estará a cargo de la Subgerencia de ……………………………………………………………………………………...

**DÉCIMA TERCERA: MULTAS.-** En casos de incumplimiento de plazos del PROVEEDOR en la entrega de los bienes y servicios objeto del presente contrato, ENTEL S.A. aplicará las siguientes multas:

13.1 Las multas aplicadas al PROVEEDOR son del cero punto cinco por ciento (0.5%) por día calendario demorado, sobre el valor total del bien o servicio entregado a ENTEL S.A. fuera de plazo, con carácter acumulativo hasta un valor máximo del veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. En caso que el monto acumulado exceda el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato ENTEL S.A. aplicará las multas de manera acumulativa hasta el porcentaje máximo señalado o facultativamente ENTEL S.A. según sus intereses, podrá determinar la resolución del contrato, sin perjuicio de ejecutar la garantía de cumplimiento de contrato y exigir el resarcimiento por daños y perjuicios.

13.2 ENTEL S.A., notificará al PROVEEDOR, de manera oficial sobre la aplicación de multas. El PROVEEDOR, podrá presentar los descargos que considere necesarios dentro del plazo de tres (3) días calendario de recibida la notificación. Los descargos serán considerados o desestimados por ENTEL S.A., en caso de improcedencia se aplicarán las multas notificadas al Proveedor. Es atribución de ENTEL SA considerar o rechazar los descargos presentados por el proveedor por falta de prueba.

13.3 En caso que por error u omisión del PROVEEDOR, o por retrasos en el cumplimiento de las actividades bajo su responsabilidad, ENTEL S.A. incurra por cuenta propia en gastos adicionales y extraordinarios, el PROVEEDOR tiene la obligación de resarcir los montos correspondientes de dichos gastos en cuentas bancarias de ENTEL S.A.

**DÉCIMA CUARTA: MODIFICACIONES Y/O CAMBIOS.-** El PROVEDOR no podrá hacer modificaciones y/o cambios en los servicios contratados sin autorización expresa y por escrito de ENTEL.

Si por efecto de modificaciones introducidas por el PROVEEDOR hubiese mayores costos en la ejecución del presente contrato, estos incrementos deberán ser cubiertos por el PROVEDOR, en caso que las modificaciones y/o cambios fuesen solicitadas por ENTEL los mayores costos serán cubiertos por ENTEL.

ENTEL tiene la potestad de modificar o redistribuir la instalación del equipamiento disponible en función a sus requerimientos, los costos extras incurridos en el cumplimiento de dicha modificación serán asumidos por ENTEL.

Los cambios y/o modificaciones al presente contrato deberán ser acordadas mediante la suscripción de una adenda o contrato modificatorio.

En caso de que por las características del proyecto o por necesidad de ENTEL S.A., se requirieran adicionar el número de equipos de la plataforma objeto del presente contrato, tanto los equipos como los servicios mantendrán los precios unitarios contenidos en la Propuesta Técnica y Económica del PROVEEDOR y aceptada por ENTEL S.A.

**DÉCIMA QUINTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**.- Las Partes acuerdan y se comprometen a realizar esfuerzos razonables para resolver cualquier discrepancia, desacuerdo o controversia emergente o relacionada, directa o indirectamente, con el presente contrato o sobre el incumplimiento del mismo.

Si las Partes no logran un acuerdo en el plazo de treinta (30) días calendarios computables a partir de la fecha en que cualquiera de ellas notifique a la otra su intención de solucionar su reclamo o controversia, estas convienen que las mismas serán resueltas en la jurisdicción ordinaria de la ciudad de La Paz.

**DÉCIMA SEXTA: NORMAS SOCIO LABORALES**.- Las Partes declaran expresamente que el presente contrato no da lugar a una relación de carácter laboral entre ellas; los efectos están sujetos a las disposiciones legales previstas en los Arts. 454 y 519 del Código Civil Boliviano. El PROVEEDOR se compromete a cumplir con la legislación laboral y social vigente, así como con las obligaciones socio laboral respecto de sus trabajadoras y trabajadores.

En caso que ENTEL S.A. resultase condenada al pago de obligaciones socio – laborales emergentes del presente contrato, la resolución que determine un monto económico en su contra, tendrá la calidad de título ejecutivo de plazo vencido, con suma liquida y exigible, por tanto ENTEL S.A. podrá iniciar la acción civil ejecutiva contra el PROVEEDOR sin perjuicio de adoptar otras acciones legales por daños y perjuicios.

**DÉCIMA SÉPTIMA: NORMAS DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE**.- El PROVEEDOR se compromete a cumplir estrictamente con todas las disposiciones sobre Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

Cualquier sanción y/o multa interpuesta por los órganos competentes contra ENTEL S.A. por el incumplimiento del PROVEEDOR a estas disposiciones, serán de exclusiva responsabilidad del PROVEEDOR, quien asumirá las sanciones y/o multas que se generen. ENTEL S.A. en función a la gravedad de las sanciones y/o multas interpuestas por los órganos competentes podrá seguir las acciones legales contra el PROVEEDOR a fin de resarcirse de cualquier daño o perjuicio que las sanciones generen.

**DÉCIMA OCTAVA: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.-** Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones, por incumplimiento o demora en la ejecución de sus obligaciones contractuales, cuando dicho incumplimiento sea motivado por caso fortuito o de fuerza mayor. Se entiende como caso fortuito o de fuerza mayor cualquier evento de la naturaleza no controlable o predecible como catástrofes, inundaciones, epidemias, etc. o hechos provocados por el hombre como ataques por enemigo público, huelgas (excepto las de su propio personal), actos del Gobierno como entidad soberana nacional. En estos casos la parte afectada deberá comunicar y proporcionar a la otra parte, la información disponible que permita corroborar el hecho.

Comprobada la causa de fuerza mayor o caso fortuito, el plazo de la ejecución del contrato será ampliado en el mismo número de días que motivó el hecho. Es atribución de ENTEL S.A. considerar o rechazar los descargos presentados por el proveedor por falta de insuficiencia de prueba.

**DÉCIMA NOVENA: PROHIBICIÓN DE COMPETENCIA**.- El PROVEEDOR asume la obligación de no competir con los servicios que presta ENTEL S.A., si se evidencia la competencia directa o indirecta, el presente contrato podrá ser resuelto y se procederá a la ejecución de la Garantía de Cumplimiento de Contrato sin derecho a reclamo alguno. Independientemente del resarcimiento por daños y perjuicios ocasionados

**VIGÉSIMA: ENMIENDAS COMPLEMENTARIAS Y MODIFICACIONES.-** Lo estipulado en el presente documento, podrá ser enmendado, complementado y modificado por razones que importen interés de las partes, debiendo para el efecto suscribirse el contrato modificatorio necesario. En caso de modificaciones en el plazo o en el monto del contrato, se suscribirán las Adendas de conformidad a lo establecido en los procedimientos internos de ENTEL S.A.; siempre y cuando exista una evaluación escrita favorable de la Unidad Solicitante y justificación para la ampliación del plazo y/o monto emitido, así como la correspondiente cobertura presupuestaria y autorización de Gerencia General.

**VIGÉSIMA PRIMERA: PROHIBICIÓN DE TRANSFERENCIA O SUBROGACIÓN.-** Las Partes, se comprometen a no transferir, ceder o subrogar total o parcialmente el presente contrato, a terceras personas, bajo ningún título, sin  autorización previa y escrita de la otra, bajo pena de resolución y el inicio de las acciones legales respectivas.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: RESOLUCIÓN.-** El presente contrato podrá ser resuelto por las siguientes causales:

22.1 Por ENTEL S.A.:

22.1.1 Cuando el PROVEEDOR, incurra en negligencia o cometa incumplimiento de sus obligaciones objeto del presente contrato.

22.1.2 Quiebra declarada del PROVEEDOR.

22.1.3 Si el PROVEEDOR se disuelve como sociedad.

22.1.4 Facultativamente si la aplicación de sanciones alcanza al porcentaje de multas expresado en el presente contrato.

22.2 Por el PROVEEDOR.

22.2.1 Si ENTEL S.A. demora injustificadamente en los pagos acordados.

ENTEL S.A. realizará la evaluación del incumplimiento y podrá definir si es aplicable la resolución del contrato ya sea parcial o total, sin que el PROVEEDOR, tenga la posibilidad de impugnar tal decisión.

Si la resolución es por causa imputable al PROVEEDOR, la garantía de cumplimiento de contrato se consolidará a favor de ENTEL S.A., sin perjuicio de la obligación del PROVEEDOR, de resarcir a ENTEL S.A. por los daños y perjuicios ocasionados.

Si la resolución es por causa imputable a ENTEL S.A. se realizará la liquidación del contrato evaluando los bienes y servicios entregados y no pagados, y los gastos efectivos en los que hubiese incurrido el PROVEEDOR, los que serán pagados por ENTEL S.A. y procederá con la devolución de la garantía de cumplimiento de contrato.

Para procesar la resolución del contrato por cualquiera de las causales señaladas, la parte interesada, dará aviso por escrito a la otra, de su intención de resolverlo, señalando la causal que aduce. Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la fecha de notificación, se enmendaran las fallas y normalizara el desarrollo de los bienes, el requirente de la resolución expresará por escrito su conformidad a la solución y el aviso de intención se dará por retirado.

Caso contrario, si al vencimiento del término de los cinco (5) días hábiles no existe ninguna respuesta, la resolución se consolidará a favor del solicitante. Las Partes pueden acordar la resolución del contrato mediante la suscripción de un Acuerdo Transaccional.

**VIGÉSIMA TERCERA: CONCLUSIÓN ANTICIPADA**.- En caso que por razones regulatorias y/o decisión empresarial de ENTEL S.A. se determine adelantar la fecha de conclusión del presente contrato en su totalidad o parcialmente, ENTEL S.A. comunicará al PROVEEDOR con treinta (30) días calendario de anticipación.

**VIGÉSIMA CUARTA: AUDITAJE.-** ENTEL S.A., podrá ejercer el derecho, si el caso aconseja, de realizar en cualquier momento auditorias técnicas o de cumplimiento que incluya la verificación de procesos y procedimientos de trabajo referidos a la ejecución del objeto del presente contrato, que garanticen la efectividad, eficiencia, seguridad y control de operaciones, de acuerdo a las características del servicio contratado.

**VIGÉSIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD.-** El PROVEEDOR acuerda que toda información a la que tenga acceso de manera directa o indirecta, emergente del presente contrato será considerada confidencial, razón por la que se obliga a nombre propio y/o de terceros relacionados, a utilizar toda la información a la cual tenga acceso únicamente en el marco del presente contrato, desde su inicio e indefinidamente; sujetándose caso contrario, a las sanciones que la ley prevé, haciéndose responsable de los daños y perjuicios ocasionados.

La información es de propiedad exclusiva de ENTEL S.A., razón por la cual el PROVEEDOR está expresamente prohibido de utilizar la misma para fines distintos a los señalados en este contrato.

No se considerará como infidencia, la entrega de información en cumplimiento a una orden judicial o requerimiento fiscal, emitidos en el marco de la norma, por una autoridad competente, en cuyo caso el PROVEEDOR asume la obligación de comunicar a ENTEL S.A. de manera inmediata antes del cumplimiento de tal obligación.

**VIGÉSIMA SEXTA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADES POR DAÑO A TERCEROS**.- El PROVEEDOR se obliga tomar todas las previsiones que pudiesen surgir por daño a terceros en la provisión de sus servicios dentro de este contrato, exonerando de este tipo de obligación a ENTEL S.A.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA: NOTIFICACIONES**.- Toda comunicación entre Partes emergente del presente contrato, deberán ser entregadas en los siguientes domicilios:

27.1 A ENTEL S.A.:

Dirección: Calle Federico Zuazo N° 1771, Edificio Tower.

Teléfono: 2141010

La Paz – Bolivia

27.2 El PROVEEDOR:

Dirección: Calle ………………………………………………………………….

Teléfonos: ……………………… …………………………..

La Paz – Bolivia

**VIGÉSIMA OCTAVA: ACEPTACIÓN Y CONFORMIDAD.-** Nosotros, Sergio Alberto Tejerina Camacho y Lorena Diva Molina Canedo en representación de ENTEL S.A. y ……………………………….. en representación del PROVEEDOR**,** manifestamos nuestra plena conformidad con todas las cláusulas precedentes comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento, en constancia de ello suscribimos el presente documento en cuatro (4) ejemplares de un mismo tenor y validez legal, en la ciudad de La Paz a los …………………….. (..) días del mes de ………….. del año dos mil dieciséis.

|  |  |
| --- | --- |
| Sergio Alberto Tejerina Camacho  **Gerente Nacional de Clientes a.i.**  **ENTEL S.A.** | Lorena Diva Molina Canedo  **Gerente Nacional de Administración y Finanzas ENTEL S.A.** |

……………………………

**Representante Legal**

1. El periodo de validez de la propuesta no puede ser menor a noventa (90) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la propuesta. [↑](#footnote-ref-1)
2. Se entiende como caso fortuito o de fuerza mayor cualquier evento de la naturaleza como ser: catástrofes, epidemias, inundaciones o hechos provocados por los hombres, tales como: ataques por enemigo público, huelgas (excepto las de su propio personal), actos del Gobierno como entidad soberana o persona privada. [↑](#footnote-ref-2)