**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**ENTEL S.A.**



**TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN**

|  |
| --- |
| **LICITACIÓN PUBLICA N° 065/2016**  **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO, INSTALACIONES, TRASLADOS Y RETIROS DE PUNTOS ENTEL Y CADS”** |

**Contenido**

[PARTE I 3](#_Toc450894347)

[PARTE II 12](#_Toc450894348)

[PARTE III 47](#_Toc450894349)

# PARTE I

**INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES**

1. **Antecedentes**

ENTEL S.A., en cumplimiento a normas internas en vigencia efectúa la presente Licitación Pública, para que empresas legalmente establecidas en Bolivia, presenten sus ofertas conforme a lo especificado en el presente documento.

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel S.A.), cuenta con Puntos Entel y CADs localizados a nivel nacional. Para garantizar el funcionamiento de estos servicios, ENTEL S.A. ha visto por conveniente solicitar los servicios de una o varias empresas para la instalación, traslado, retiro y Mantenimiento de los Puntos Entel y CADs.

Para ello, es necesario contratar a empresas especializadas en el rubro de las telecomunicaciones, que cumplan los requerimientos de ENTEL S.A. en calidad de atención, tiempos de atención, seguridad y responsabilidad.

1. **Objeto de la Contratación**

El objetivo de ésta contratación, es adquirir los servicios de empresas legalmente constituidas y con amplia experiencia en el campo de las telecomunicaciones, para la instalación, traslado, retiro y Mantenimiento de los Puntos Entel y CADs.

El presente documento tiene por objeto, definir las condiciones y alcances para la provisión del servicio requerido. Asimismo, el propósito del presente documento es proporcionar instrucciones a los oferentes respecto al contenido de las propuestas, su evaluación y condiciones de contratación.

El servicio es solicitado a nivel nacional y los detalles del alcance se encuentran determinados en los anexos del presente documento.

El servicio solicitado tendrá una vigencia de un (1) año calendario a partir de la suscripción del contrato.

Los proponentes deberán examinar todas las instrucciones, formatos, condiciones, términos y especificaciones que figuran o se citan en este documento. Si los proponentes omiten la presentación de toda o parte de la información requerida o presentan ofertas que no se ajusten en todos sus aspectos al presente documento, serán eliminados del presente concurso.

ENTEL S.A. se reserva el derecho de adjudicar al ganador la totalidad o parte de los servicios licitados, pudiendo dejar sin efecto lo referente a uno o varios departamentos.

Para efectos de la contratación se pide al proponente cumplir los puntos expresados en la Parte II - INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN y considerar todos los puntos descritos en el Anexo N° 1 – Parte III, Condiciones Generales del Proceso de Contratación del presente Documento.

1. **Lugar de Entrega.**

El oferente adjudicado debe prestar los servicios a Nivel Nacional (Rural y Urbano)

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 01 de septiembre de 2016, hrs. 18:30; 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: | 02 de septiembre de 2016 |
| Hora: | 15:00 |
| Dirección: | ENTEL S.A., Edificio Tower, Calle Federico Suazo N° 1771 Piso 6 (Sub Gerencia de Adquisiciones) |
| Ciudad: | La Paz |
| 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: | 09 de septiembre 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° XXX/2016  SERVICIO DE MANTENIMIENTO, INSTALACIONES, TRASLADOS Y RETIROS DE PUNTOS ENTEL Y CADS  RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE  TELÉFONO FAX – EMAIL  ORIGINAL |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 09 de septiembre de 2016 |
| Hora: | 16:00 |

*(\*) 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. Garantía de Seriedad de Propuesta, misma que puede ser Boleta ó Póliza de caución con las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento a favor de Entel S.A. La garantía debe emitirse por el valor de USD. 2.200,00 (Dos Mil Doscientos 00/100 Dólares Americanos) o su equivalente en Bolivianos, con una validez de 120 días calendario a partir de la fecha de presentación de su propuesta.

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 del canon fijo se realizarán mensualmente, el extra canon y materiales a la conclusión del mes previa conciliación y aceptación de Entel S.A.

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

Si existiesen atrasos o incumplimiento en los plazos establecidos para la entrega de las terminales, el Proveedor cancelará a ENTEL S.A. una multa por cada día calendario de retraso equivalente a 0.5 % (cero punto cinco por ciento) del monto del pedido no entregada de acuerdo al cronograma, hasta un 20% (veinte por ciento) del valor total del requerimiento. Asimismo, ENTEL S.A. descontará la multa del pago en curso. La suma de las multas no podrá exceder en ningún caso el 20 por ciento (20 %) del monto total de la adjudicación, debiendo iniciar el proceso de resolución del mismo.

# 

# PARTE II

**INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN**

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.

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

A continuación, se detalla el cuadro con los requerimientos específicos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Localidades** |
| 1 | Mantenimiento, Instalaciones, Traslados y Retiros de Puntos Entel y CADs | Todo el territorio boliviano (Rural y Urbano) |

1. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS

| **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. |

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 GENERALES Y ESPECÍFICAS

**RESPUESTAS PUNTO A PUNTO A LOS TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN (SOBRE B)**

* 1. RESPUESTA PUNTO A PUNTO, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA INSTALACIONES, TRASLADOS Y RETIROS DE PE Y CADS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESPECIFICACIONES TECNICAS** **PARA INSTALACIONES,**  **TRASLADOS Y RETIROS DE PE Y CADS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | **INSTALACIONES, RETIROS, TRASLADOS Y**  **CAMBIO DE CARACTERISTICAS DE UN SERVICIO** |  |  |  |
| 1.1 | OBJETIVO.  El objetivo del presente pliego de especificaciones técnicas es de definir los requisitos técnicos mínimos que la empresa contratista debe cumplir en las actividades de instalaciones, retiros, traslados o cambio de características del servicio Punto Entel o CAD. |  |  |  |
| 1.2 | DEFINICIONES  Para efectos del presente documento se utilizarán las siguientes definiciones:  Instalación: Es la habilitación de un servicio de telecomunicaciones mediante la realización de: conexiones en la red externa de ENTEL S. A., montaje del equipo tarifador, más accesorios (cableado, visores, terminales de telecomunicaciones, etc.) en el lugar solicitado, pruebas de funcionamiento, entrega del servicio, capacitación del concesionario o encargado del PE o CAD y aprobación del mismo por el cliente.  Retiro: Es la suspensión de un servicio de telecomunicaciones mediante el retiro de: conexiones en la red externa de ENTEL S. A. y el equipo terminal de telecomunicaciones (siempre y cuando sea una terminal de ENTEL S.A.).  Traslado: Es el cambio de localización de un servicio de telecomunicaciones que comprende el retiro de la misma de su localización original (punto origen) y la instalación en su nueva ubicación (punto destino). |  |  |  |
| 1.3 | ALCANCE Y COBERTURA DE LAS ACTIVIDADES |  |  |  |
| 1.3.1 | ALCANCE  Para establecer el alcance de las actividades solicitadas se toma en cuenta lo siguiente: los tipos de trabajo a realizar y tiempos de ejecución. |  |  |  |
| 1.3.1.1 | TIPOS DE TRABAJO  Los tipos de trabajo que realizará la empresa contratista, serán los siguientes: |  |  |  |
| 1.3.1.1.1 | INSTALACIONES  Una instalación consta de la ejecución de los siguientes trabajos:  • Acometida: Tendido de cable multipar o cable de bajada desde la caja de distribución hasta el empalme con el cable de interiores con toda la herrajería normalizada correspondiente, esta actividad es realizada por Entel S.A.  • Instalación de Equipo tarifador y accesorios: Consiste en la instalación del equipo tarifador, (cableado de interiores desde el empalme con el cable de bajada hasta el equipo tarifador y visores, incluyendo roseta y equipos terminales) tomando en cuenta las siguientes consideraciones :  − Instalación eléctrica  − Instalación de térmicos  − Tomacorrientes  − Sistema de Aterramiento  − Tablero de distribución eléctrica con chapa de seguridad  − Regletas de conexión de líneas  − Protectores de línea  − Aterramiento < a 8 Ohms  • Pruebas de funcionamiento: Coordinación con ENTEL S. A. para la habilitación del servicio y verificación de correcto funcionamiento.  • Introducción de datos de instalación a la página WEB de Entel: Llenando todos los campos de la ejecución del trabajo. |  |  |  |
| 1.3.1.2 | RETIROS  Un retiro consta de la ejecución de los siguientes trabajos:  • Retiro de Equipo tarifador y accesorios: Recojo del equipo tarifador mas accesorios (visores y equipos terminales).  • Coordinación con Entel S.A. para retiro de acometida: Retiro del cable multipar o cables de bajada desde la caja de distribución hasta el empalme con el cable de interiores con toda la herrajería normalizada correspondiente, esta actividad es realizada por Entel S.A  • Introducción de datos de retiro a la página WEB de Entel: Llenando todos los campos de la ejecución del trabajo. |  |  |  |
| 1.3.1.1.3 | TRASLADOS  Un traslado consta de la combinación de trabajos de Retiro (punto origen) y de Instalación (punto destino) arriba descritos. |  |  |  |
| 1.3.1.2 | TIEMPOS DE EJECUCIÓN  Según el tipo de servicio (Punto ENTEL o CAD) y actividad (instalación, traslado, retiro y cambio de características de un servicio), se han definido los tiempos máximos de ejecución que el contratista debe cumplir.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ITEM | TIPO DE SERVICIO | TIEMPOS DE EJECUCIÓN | | | | INSTALACIONES  [ días Calendario] | TRASLADOS  [ días Calendario ] | RETIROS  [ días Calendario] | | 1 | PUNTOS ENTEL y CADs | 2 | 2 | 2 |   Para las actividades de instalaciones, traslados y retiros de Puntos Entel y CADs se establece una meta mensual del 90%, vale decir que se evaluará el cumplimiento en función a la cantidad de actividades en el mes que hubiesen sido ejecutadas dentro de los plazos establecidos, en este mismo sentido se aplicará una penalidad sobre los incumplimientos que se hubiesen registrado. |  |  |  |
| 1.3.2 | COBERTURA GEOGRÁFICA  La cobertura geográfica para el desarrollo de las actividades está comprendida en todo el territorio nacional (Rural y Urbano) |  |  |  |
| 1.3.3 | ACTIVIDADES  Todas las actividades de instalaciones, retiros y traslados deben ser ejecutados siguiendo las prácticas profesionales más apropiadas, en tiempos óptimos, con calidad técnica y estética en toda su integridad (planta externa e interna), a fin de asegurar un excelente servicio y la satisfacción del cliente en todo momento.  La empresa contratista siempre deberá tener en cuenta, aspectos relacionados con la seguridad de las instalaciones y tomar las acciones razonables para que las instalaciones sean efectuadas con la estética y seguridad requerida, para evitar posibles fraudes.  Asimismo, el personal de la empresa contratista debe alertar a ENTEL S.A. de instalaciones que parezcan sospechosas para que se realicen las investigaciones necesarias.    Una consideración importante durante la ejecución de las actividades es que los servicios de los clientes, no deberán ser utilizados de ninguna manera por el personal de la contratista, la única excepción permisible en este punto son las llamadas de coordinación hacia los números autorizados por ENTEL S.A. y con el conocimiento del abonado. |  |  |  |
| 1.3.4 | PROCEDIMIENTOS |  |  |  |
| 1.3.4.1 | INSTALACIONES  • La actividad inicia con la entrega de una orden de trabajo por parte de ENTEL S.A de manera automática vía página web. La orden contará con los datos del cliente (nombre, dirección, teléfono de contacto, etc.) y los datos técnicos necesarios.  • Inicialmente, debe verificarse con el supervisor regional de telefonía pública, que el franquiciado haya cumplido con el anexo 3 (anexo para certificación de condiciones técnicas al momento de la instalación de un Punto Entel – Procedimiento Comercial de Altas) exigido por los procedimientos propios de Entel S.A., requisito sin el cual no puede llevarse a cabo la instalación.  • El contratista coordinará vía telefónica con el cliente, la fecha y hora para ejecutar la actividad.    • El contratista en base a sus propios procedimientos procederá a realizar los trabajos correspondientes en la infraestructura de la red interna (instalación y prueba de funcionamiento).  • Si en una instalación el contratista verifica que no llega el servicio a la caja interna de distribución de líneas, se comunicará inmediatamente con el supervisor regional de telefonía pública para solucionar el problema.  • Para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, se deben realizar las medidas eléctricas de línea correspondientes.  • El personal de la contratista deberá contar con el equipamiento y material necesarios para los trabajos, no se deberá solicitar al cliente el préstamo de herramientas, sillas, etc.  • El cable interior debe ser instalado con canaletas (cable ductos) que estarán fijados a la pared mediante el uso de tornillos con sus respectivos runplugs, no se empleará pegamento para este fin, de igual manera se fijarán las rosetas a la pared con el conector hacia abajo  • Habilitación y pruebas de equipos Tarifadores, para comprobar la calidad del servicio se realizará lo siguiente:  • Pruebas de llamadas y verificación de tarifas.  • Verificación de la instalación de señalética técnica.  • Demostración al franquiciado que el servicio está funcionando.  • Capacitación a los operadores del Punto Entel. De los sistemas y procedimientos vigentes de Entel S.A.  • Concluidas las tareas anteriores, el contratista deberá entregar al franquiciado el servicio funcionando; para los servicios de voz se comunicará con el supervisor regional de telefonía pública en la localidad respectiva o con la oficina designada por ENTEL S.A. para el efecto. La orden de trabajo impresa deberá ser presentada debidamente llenada al franquiciado para que éste proceda a la respectiva firma de conformidad, en ésta orden de trabajo se deberá detallar todo el material empleado, algunas observaciones si son necesarias y el nombre completo así como el número de cédula de identidad de la persona que firma en la casilla del franquiciado.  • Confirmada la conclusión efectiva, se procederá a cerrar el trámite. Las órdenes de trabajo con la firma del franquiciado deberán ser entregadas al personal de ENTEL S.A., máximo 24 horas después de haberse ejecutado el trabajo correspondiente, llenando además todos los datos de instalación en la página web de ENTEL S.A. |  |  |  |
| 1.3.4.2 | RETIROS  • La actividad inicia con la entrega de una orden de trabajo por parte de ENTEL S.A., de manera automática vía página web. La orden contará con los datos del franquiciado (nombre, dirección, teléfono de contacto, etc.) y los datos técnicos necesarios (cantidad de equipos tarifadores, visores, equipos terminales, etc.).  • El contratista coordinará vía telefónica con el supervisor regional de telefonía pública y con el franquiciado, la fecha y hora para ejecutar la actividad.  • El contratista coordinará con el supervisor regional de telefonía pública, para que en forma paralela se efectúen los retiros de los recursos técnicos tanto de la red de planta externa como de la central involucrada .  • El contratista en base a sus propios procedimientos procederá a realizar los trabajos correspondientes en la infraestructura de la red interna.  • Todo material recogido se debe entregar, debidamente medido y contabilizado, al personal de ENTEL S.A. en el respectivo almacén de la regional inmediatamente de realizada la actividad.  • Concluidas las tareas anteriores, la orden de trabajo impresa deberá ser presentada debidamente llenada al franquiciado para que éste firme en conformidad. En ésta orden de trabajo se deberán detallar todo el material y equipos retirados y el nombre completo de la persona que firma en la casilla del franquiciado.  • Luego, se procederá a cerrar el trámite a través de la entrega de las órdenes de trabajo con la firma del franquiciado las cuales deberán ser entregadas a ENTEL S.A., máximo 24 horas después de haberse ejecutado el trabajo correspondiente, adjuntando todos los equipos y materiales retirados debidamente contabilizados y medidos, llenando además todos los datos de retiro en la página web de ENTEL S.A. |  |  |  |
| 1.3.4.3 | TRASLADOS  Tal como fue definida esta actividad consistirá en la aplicación del procedimiento de retiro y luego el de instalación. |  |  |  |
| 1.3.5 | MATERIALES PARA LAS ACTIVIDADES  El contratista debe contar con el inventario suficiente de todo el material necesario para cumplir con las actividades del presente pliego.  Los materiales utilizados generalmente son:  • Cable eléctrico para proveer alimentación a los visores.- Cable flexible N° 14 AWG , 3 hilos de colores diferentes ( + 12V, -12V y tierra) aproximadamente 20 mts. Por cada instalación.  • Cable UTP para el cableado de tonos desde la regleta telefónica hasta las cabinas y desde las cabinas hacia la PC, 25 mts en promedio para 4 cabinas.  Todo el material a emplearse debe ser nuevo, en ningún caso se aceptarán instalaciones con material usado.  Todo el material utilizado provisto por el contratista se constituye en propiedad de ENTEL S.A. |  |  |  |
| 1.3.6 | HORARIOS DE GENERACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO  Los horarios para la generación de las órdenes de trabajo serán:  • Días Lunes a Sábado de 07:00 a 19:00  • Domingos a requerimiento del franquiciado y comunicación telefónica al contratista. |  |  |  |
| 1.3.7 | CONTROL DE LAS ACTIVIDADES  ENTEL S.A. realizará visitas por muestreo a los sitios donde se realizaron las actividades del presente pliego por parte de la contratista. El porcentaje mínimo de muestras será del 20% del total de las actividades ejecutadas en el periodo de evaluación.  ENTEL S.A. se reserva el derecho de intervenir sin aviso alguno, en cualquier actividad 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, modificaciones y evaluación  La información de estas visitas 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 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 las actividades ejecutadas en el periodo de medición. |  |  |  |
| 1.4 | ENTREGA DE INFORME MENSUAL Y CONCILIACIÓN  Hasta máximo el día 5 de cada mes, el contratista deberá entregar la siguiente información a ENTEL S.A.:  • Reportes de tiempos de instalación, retiro y traslado por tipo de servicio (Puntos ENTEL, y CADs).  • Reportes de cantidad de instalaciones, retiros y traslados ejecutados por tipo de servicio (Puntos ENTEL, y CADs).  • Reportes de cantidad de instalaciones, retiros y traslados no ejecutados por tipo de servicio (Puntos ENTEL, y CADs).  • Reporte de porcentaje de instalaciones, retiros y traslados ejecutadas en plazo por tipo de servicio (Puntos ENTEL, y CADs).  • Reporte de porcentaje de instalaciones, retiros y traslados ejecutados sin observaciones (control de calidad) por tipo de servicio (Puntos ENTEL, y CADs).  • Gráficos históricos de tiempos de instalación, retiro y traslado por tipo de servicio (Puntos ENTEL, y CADs).    Este informe mensual deberá ser presentado conforme lo solicitado por ENTEL S.A., asimismo todos los cuadros, resúmenes y análisis deberán estar adjuntos a la información fuente. ( en formato Excel, pdf y ppt).  Las conciliaciones tanto de cantidades como de plazos de tiempo deberán ser efectuadas con los responsables regionales de Telefonía Pública de ENTEL S.A. y una vez que se cuente con todas las conciliaciones se presentarán en un único documento recopilado a la Supervisión Nacional de ENTEL S.A.  Los documentos de respaldo (órdenes de trabajo con la firma original de cliente) deberán ser compilados de igual manera entregados a la Supervisión Nacional de ENTEL S.A.  Los reportes deben ser entregados en formato impreso y electrónico, asimismo Entel S.A. se reserva el derecho de solicitar la modificación y/o ampliación de los reportes que evalúe necesarios, en cuyo caso la Contratista tiene la obligación de implementar los cambios solicitados a partir del mes siguiente de la fecha de solicitud.  Este documento si es aprobado por ENTEL S. A. originará el inicio de la tramitación de pago correspondiente. |  |  |  |
| 1.5 | LEGISLACIÓN A TENER EN CUENTA EN LAS ACTIVIDADES |  |  |  |
| 1.5.1 | 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 actividad del presente pliego, no se debe dejar ningún residuo sólido, estos deben ser transportados a lugares donde exista un basurero o lugar de depósito de estos materiales.  Por lo tanto la contratista deberá actuar previniendo cualquier daño o 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. |  |  |  |
| 1.6 | NORMAS INTERNAS DEL FRAQUICIADO  Durante el tiempo que dure el trabajo dentro del espacio físico del franquiciado, la empresa contratista deberá respetar y cumplir las normas internas de seguridad y procedimientos del franquiciado. |  |  |  |
| 1.7 | 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. RESPUESTA PUNTO A PUNTO, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA MANTENIMIENTO DE PE Y CADS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA MANTENIMIENTO DE PE Y CADS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 2 | **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**  **MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO**  **PARA PUNTOS ENTEL Y/O CAD’s** |  |  |  |
| 2.1 | OBJETIVO.  Este documento establece las especificaciones técnicas y condiciones para la provisión de servicios de mantenimiento de Puntos Entel (PE) y/o Cabinas de Administración Delegada (CAD) de Entel S.A.  El mantenimiento correctivo así como el preventivo, tienen como objetivo garantizar el correcto funcionamiento de los Servicios de Telefonía Publica denominados Puntos Entel (PE) o Cabinas de Administración Delegada (CAD), asimismo minimizar el índice de fallas y garantizar la máxima disponibilidad de los mismos. |  |  |  |
| 2.2 | ALCANCE Y COBERTURA DEL SERVICIO.  Los trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo deberán ser ejecutados en toda la infraestructura técnica existente en cada uno de los Puntos Entel o CADs, vale decir, desde la caja interna de distribución de líneas, abarcando el cableado interno, el sistema de tarifación (CPU y componentes internos, teclado, mouse, monitor, módem, impresora, visor), los aparatos telefónicos, como también el Sistema de Energía (UPS) y otros equipos terminales existentes (conversores de línea o cell socket, etc.).  Por tanto el alcance y cobertura del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, estará en directa relación al equipamiento existente en un Punto Entel o CAD, a partir de la Caja Interna de Distribución de Líneas.  Se establecen tres categorías de Puntos Entel o CADs:  Nivel GOLD, son aquellos Puntos Entel o CADs, identificados por Entel S.A. de alto valor por ser estratégicos para la empresa, que requieren un servicio especial y prioritario de mantenimiento, esto quiere decir mayor frecuencia de mantenimiento preventivo, menores tiempos de respuesta, atención preferencial con el personal más calificado, índice de fallas mínimo y máxima disponibilidad del servicio.  Nivel SILVER, se encuentran dentro de esta categoría los Puntos Entel o CADs de importancia para el negocio, que requieren un servicio de mantenimiento con prestaciones menos exigentes que las proporcionadas en el Nivel GOLD.  Nivel STANDARD, son aquellos Puntos Entel o CADs de mediana importancia para el negocio, que requieren un servicio de mantenimiento con prestaciones menos exigentes que las proporcionadas en el Nivel SILVER.  Respecto al alcance geográfico, este abarcará todo el territorio nacional, según lo detallado en el Anexo 4. |  |  |  |
| 2.3 | SERVICIOS Y ACTIVIDADES.  Los servicios y actividades a ser prestados y realizados por el Contratista son los siguientes:  • Mantenimiento Correctivo  • Mantenimiento de Sincronización  • Mantenimiento Preventivo  • Actualización manual de Rangos, Tarifas y versiones de software en los PE y/o CADs que no sincronicen o que sean requeridos por Entel S.A.  • Recolección manual de datos y entrega de los archivos a Entel (IVA, SAP y Bases de Datos)  • Instalación de Software Scape o software de tarifación que Entel S.A. utilice en los PE y/o CADs.  • Instalación de sistema y/o dispositivos antifraude.  • Relevamiento, mantenimiento y actualización de la Base de Datos del equipamiento de cada Punto Entel.  • Capacitación a los operadores sobre la operación de la aplicación del tarifador y solución de problemas básicos (cortapicos apagado, cables desconectados, teléfonos desconectados, etc.).  • Coordinación constante y efectiva con terceras empresas involucradas en la operación y mantenimiento de los PE y/o CADs.  • Emisión de reportes estadísticos tanto en formato digital como físico. |  |  |  |
| 2.4 | MANTENIMIENTO CORRECTIVO.  Se denomina como mantenimiento correctivo a todos los trabajos y/o acciones (intervenciones) que se deben ejecutar a fin de solucionar fallas en los servicios de telefonía existentes en cada uno de los Puntos Entel y/o CADs, o cuando se presenta una falla que atenta contra la continuidad del servicio (sistemas de tierra, energía o protección) y/o degrada la calidad del servicio (comunicación ruidosa, ininteligibilidad de la voz, cortes intermitentes, diafonía, etc.). |  |  |  |
| 2.4.1 | TIPOS DE INTERVENCIONES  Las intervenciones a objeto de solucionar los reclamos o problemas técnicos que se presenten en los Puntos Entel o CADs pueden ser “en sitio” o “remotas” y según la afectación al servicio “totales” o “parciales”. |  |  |  |
| 2.4.1.1 | Intervención en sitio.  Cuando para la solución de la falla es necesaria la presencia del personal calificado del Contratista en el PE o CAD, con el objeto de realizar la intervención correspondiente, en los tiempos de respuesta establecidos en el presente pliego de especificaciones técnicas. |  |  |  |
| 2.4.1.2 | Intervención remota.  Cuando la solución de la falla pueda realizarse desde un centro de atención, atendido por personal calificado especializado en este tipo de soluciones. Para la solución de los reclamos o problemas de forma remota, Entel S.A. contará con un HELP DESK. |  |  |  |
| 2.4.1.3 | Intervención total.  Cuando el servicio del Punto Entel o CAD se ve afectado de manera general, es decir no tiene la posibilidad de ofrecer ningún servicio (Sin sistema de tarifación, todas las líneas telefónicas sin tono, interrupción total de energía, etc.). |  |  |  |
| 2.4.1.4 | Intervención parcial.  Cuando involucran ciertas cabinas o dispositivos del Punto Entel o CAD, y que sólo implica un corte de servicio parcial (Fallas en una cabina, Fallas en el aparato de Fax, etc.). |  |  |  |
| 1.4.2 | CALL CENTER - CANALES.  Se denomina CALL CENTER - CANALES al centro de recepción, atención, seguimiento y respuesta de todos los reclamos técnicos relacionados a los PE y CADs.  El CALL CENTER - CANALES cuenta con operadores que efectúan un troubleshooting de nivel básico, así como soporte comercial a los franquiciados y operadores de los Puntos Entel y/o CADs.  El horario de atención del CALL CENTER - CANALES es de 08:00 a 22:00 y se atiende los 365 días del año.  El CALL CENTER - CANALES envía los ticket de reclamo al Contratista una vez que se realiza una evaluación del problema reportado y a partir de ese momento se mide el tiempo de respuesta del Contratista. |  |  |  |
| 2.4.3 | DIRECTRICES PARA LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.  Todos los trabajos de mantenimiento correctivo deben ser ejecutados siguiendo las prácticas profesionales más apropiadas para cada caso, no obstante es importante definir algunos aspectos que deben observarse al momento de realizar este tipo de trabajos:  • Ejecutar la intervención de mantenimiento correctivo atendiendo los tickets de reclamo recibidos, dentro de los plazos establecidos en el presente documento, solucionando los mismos de manera efectiva, eficiente y a satisfacción de los franquiciados.  • Contar con personal técnico en cada uno de los centros de mantenimiento, el cual debe estar plenamente capacitado y con la experiencia necesaria para afrontar los trabajos requeridos en el presente documento.  • Las intervenciones de mantenimiento correctivo, atenderán problemas de hardware y/o de software, para ello el personal técnico del Contratista deberá contar con todos los instrumentos, herramientas, e insumos necesarios para restablecer el servicio dentro de los plazos establecidos.  • Todo el material que utilice el Contratista debe ser nuevo, en ningún caso se aceptarán reemplazos con material usado, salvo casos excepcionales en los que se cuente con la autorización expresa y por escrito del personal encargado de la supervisión por parte de Entel.  • La revisión en casos de intervención, debe ser integral, vale decir, a pesar de que la falla esté localizada en un punto específico, se deberá revisar integralmente las instalaciones del PE o CAD a fin de localizar y solucionar otros posibles problemas.  • Para finalizar la intervención, el Contratista debe verificar y certificar el correcto funcionamiento de los servicios de manera integral y completa (la existencia de tono, la presencia de pulsos de tarifación en cada una de las líneas, que las tarifas programadas sean las correctas y vigentes, que la línea de sincronismo esté activa y funcionando, etc.). El incumplimiento a esta directriz dará lugar a la aplicación de una penalidad.  • El Contratista debe considerar que dentro del mantenimiento correctivo se encuentran las tareas de :  • Reinstalación del Sistema Operativo Windows y los componentes de software del Sistema de tarifación (siguiendo el procedimiento y el check list para el Sistema SCAPE proporcionado por Entel S.A.)  • Limpieza de Virus y otros programas que podrían afectar el funcionamiento de las PCs. |  |  |  |
| 2.4.4 | METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA ATENCIÓN DE FALLAS.  Los trabajos de mantenimiento correctivo, deberán desarrollarse siguiendo estrictamente los procedimientos que se describen en el Anexo 5.  Para toda intervención, el Contratista debe imprimir la correspondiente Orden de Trabajo (de acuerdo al formato vigente establecido por Entel) y a la conclusión del trabajo, este documento debe ser firmado por el franquiciado u operador del PE o CAD en señal de conformidad y aceptación del trabajo ejecutado.  Asimismo el Contratista debe informar en los campos correspondientes de la Orden de Trabajo, todos los cambios efectuados tanto de software como de Hardware, y presentar mensualmente un reporte detallado de los mismos, incluyendo los números de serie y las cantidades de piezas cambiadas en cada PE o CAD. |  |  |  |
| 2.4.5 | TIEMPOS PARA INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.  El tiempo de intervención es el tiempo medido desde la recepción de la orden de trabajo por parte de la empresa Contratista hasta la solución de la falla (certificación con el Call Center). Los tiempos definidos por nivel de servicio se muestran en la Tabla A.  **Tabla A**  (Los valores se encuentran definidos en horas)   |  |  |  | Tiempo de Atención | | | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Departamento | Centro de Mantenimiento | Localidad | Gold | Silver | Estándar | | Beni | Riberalta | Guayaramerin | 6 | 7 | 8 | |  |  | Riberalta | 2 | 3 | 4 | |  | Trinidad | Trinidad | 2 | 3 | 4 | |  |  | Magdalena | 6 | 7 | 8 | |  |  | San Ignacio De Moxos | 6 | 7 | 8 | |  |  | Santa Ana del Yacuma | 6 | 7 | 8 | |  | Rurrenabaque | Rurrenabaque | 2 | 3 | 4 | |  |  | San Borja | 6 | 7 | 8 | | Chuquisaca | Sucre | Sucre | 2 | 3 | 4 | |  |  | Presto | 6 | 7 | 8 | |  |  | Tarabuco | 6 | 7 | 8 | |  |  | Culpina | 10 | 11 | 12 | |  |  | El Villar | 6 | 7 | 8 | |  |  | Tomina | 6 | 7 | 8 | |  |  | Villa Abecia | 10 | 11 | 12 | |  |  | Zudañez | 6 | 7 | 8 | |  |  | Monteagudo | 10 | 11 | 12 | | Cochabamba | Cochabamba | Cochabamba | 2 | 3 | 4 | |  |  | Chapare - Ivirgarzama | 10 | 11 | 12 | |  |  | Chimore-Chapare | 10 | 11 | 12 | |  |  | Aiquile | 10 | 11 | 12 | |  |  | Arani | 6 | 7 | 8 | |  |  | Morochata | 6 | 7 | 8 | |  |  | Omereque | 10 | 11 | 12 | |  |  | Quillacollo | 6 | 7 | 8 | |  |  | Sacaba | 6 | 7 | 8 | |  |  | Sipe Sipe | 6 | 7 | 8 | |  |  | Puerto Villarroel | 10 | 11 | 12 | |  |  | Shinahota | 10 | 11 | 12 | | La Paz | La Paz | La Paz | 2 | 3 | 4 | |  |  | Caranavi | 10 | 11 | 12 | |  |  | Chulumani | 10 | 11 | 12 | |  |  | Copacabana | 6 | 7 | 8 | |  |  | Coro Coro | 6 | 7 | 8 | |  |  | Palos Blancos | 10 | 11 | 12 | |  |  | Coroico | 6 | 7 | 8 | |  |  | Desaguadero | 6 | 7 | 8 | |  |  | El Alto | 6 | 7 | 8 | |  |  | Guanay | 10 | 11 | 12 | |  |  | Irupana | 10 | 11 | 12 | |  |  | Mapiri | 10 | 11 | 12 | |  |  | Quime | 6 | 7 | 8 | |  |  | Sapecho | 6 | 7 | 8 | |  |  | Sorata | 6 | 7 | 8 | |  |  | Tipuani | 10 | 11 | 12 | | Oruro | Oruro | Oruro | 2 | 3 | 4 | |  |  | Challapata | 6 | 7 | 8 | |  |  | Huanuni | 6 | 7 | 8 | |  |  | Llallagua | 6 | 7 | 8 | |  |  | Tambo Quemado | 10 | 11 | 12 | | Potosi | Potosí | Potosí | 2 | 3 | 4 | |  |  | Puna | 6 | 7 | 8 | |  |  | Betanzos | 6 | 7 | 8 | |  |  | Sacaca | 6 | 7 | 8 | |  |  | Tupiza | 10 | 11 | 12 | | Uyuni | 10 | 11 | 12 | | Villazón | 10 | 11 | 12 | | Santa Cruz | Santa Cruz | Santa Cruz | 2 | 3 | 4 | |  |  | Cotoca | 6 | 7 | 8 | |  |  | Cabezas | 10 | 11 | 12 | |  |  | San Javier | 10 | 11 | 12 | |  |  | San Rafael | 10 | 11 | 12 | |  |  | Camiri | 10 | 11 | 12 | |  |  | Chilon | 10 | 11 | 12 | |  |  | Saipina | 10 | 11 | 12 | |  |  | Samaipata | 6 | 7 | 8 | |  |  | San Ignacio de Velasco | 10 | 11 | 12 | |  |  | Vallegrande | 10 | 11 | 12 | |  |  | Warnes | 6 | 7 | 8 | |  |  | Yapacani | 10 | 11 | 12 | |  |  | Puerto Suárez | 10 | 11 | 12 | | Tarija | Tarija | Tarija | 2 | 3 | 4 | |  |  | Bermejo | 10 | 11 | 12 | |  |  | Entre Ríos | 10 | 11 | 12 | |  |  | Padcaya | 6 | 7 | 8 | |  |  | San Andres | 6 | 7 | 8 | |  |  | San Lorenzo | 6 | 7 | 8 | |  | Yacuiba | Yacuiba | 2 | 3 | 4 | |  |  | Villamontes | 6 | 7 | 8 |   La atención a los reclamos técnicos debe ser los 365 días del año y en horarios de 08:00 a 22:00.  Considerando la naturaleza dinámica del servicio, en caso de adicionarse Puntos Entel o CADs que se encuentren fuera de la tabla A, se aplicará el criterio siguiente para la definición de los tiempos de atención.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | Categoría | | | | Localización | Gold | Silver | Estándar | | Puntos Entel o CADs situados en una localidad distante dentro de los 100Km de distancia del Centro de Mantenimiento más cercano | 6 | 7 | 8 | | Puntos Entel o CADs situados en una localidad distante en más de 100Km de distancia del Centro de Mantenimiento más cercano | 10 | 11 | 12 | |  |  |  |
| 2.4.6 | UTILIZACIÓN DEL STOCK DE REPUESTOS.  Entel S.A. entregará un lote de repuestos para cada centro de mantenimiento requerido, este lote estará compuesto de todas las partes listadas en el Anexo 6, que incluye el procedimiento para el control y reposición del stock de repuestos.  La entrega de los lotes de repuestos mencionados se efectuará en las capitales de Departamento, excepto Cobija, cuya entrega se efectuará en Trinidad.  Es responsabilidad del Contratista la distribución de los repuestos a su personal técnico de campo. Los repuestos entregados para un Departamento deben ser utilizados en el mismo, excepcionalmente Entel S.A. podrá autorizar explícitamente el uso de un repuesto en otro departamento.  Una vez entregado el lote de repuesto, el mismo queda bajo responsabilidad del Contratista, y debe reponer a su costo cualquier repuesto extraviado, robado o dañado por manipulación indebida o almacenaje inapropiado.  Cada mes el Contratista debe emitir un reporte del uso de repuestos y de la disponibilidad de los mismos por centro de mantenimiento, este informe será utilizado para planificar la reposición del stock mínimo de repuestos. |  |  |  |
| 2.5 | METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA SINCRONIZACIÓN.  La sincronización de los Puntos Entel o CADs es el proceso de transferencia de la información de tráfico desde las PCs clientes ubicadas en los Puntos Entel o CADs hacia el servidor SCAPE y la actualización de tarifas, rangos y códigos del Sistema SCAPE hacia cada PC, dado que esta información es la fuente de la facturación y que se la requiere en tiempos definidos, se establece la siguiente metodología:  • Para el seguimiento de la sincronización o tele supervisión de los Puntos Entel o CADs, Entel S.A. cuenta con una página WEB, donde diariamente el Contratista debe controlar y supervisar el estado de la sincronización de cada uno de los Puntos Entel o CADs.  • Si un Punto Entel o CAD no sincroniza por dos (2) días consecutivos, el Contratista efectuará una visita al Punto Entel o CAD a objeto de determinar la causa que impide su sincronización y proceder a la inmediata restitución de funcionamiento.  • Si la causa es planta externa (ausencia de tono o ruido/interferencia) o acceso Internet, deberá abrir el ticket de reclamo correspondiente en el Call Center de Entel S.A., para el encaminamiento del reclamo al sector que tenga la responsabilidad de solucionar la falla que impide la sincronización, siguiendo el mismo procedimiento de una falla, cuya responsabilidad es de Entel S.A.  • Caso contrario, el Contratista será responsable de efectuar la solución de la falla que impide la sincronización, así como el seguimiento de todos los tickets de reclamo, hasta la solución del mismo.  • Es responsabilidad del Contratista solucionar diariamente los problemas concernientes a la conexión y descarga de información en la base de datos.  • El Contratista deberá presentar un reporte mensual del estado de la sincronización, donde indique los días que se sincronizó cada PE o CAD, las justificaciones para los PE o CAD que no se sincronizaron, y los tiempos de respuesta obtenidos de las empresas de PEX, O&M Internet o de cualquier tercero que hubiese intervenido dentro del proceso de rehabilitación de la sincronización.  • El objetivo mínimo establecido para el sincronismo de los PE, es lograr que el 90% de los días del mes se sincronice cada uno de los PE que tienen línea de sincronismo. |  |  |  |
| 2.6 | MANTENIMIENTO PREVENTIVO.  Se denomina mantenimiento preventivo a todos los trabajos programados de revisión y mejora de las instalaciones de los PE y CADs, con el objetivo de mejorar la disponibilidad y calidad del servicio, reducir el índice de reclamos y aumentar la satisfacción de los clientes.  Las actividades de mantenimiento preventivo, deben ser planificadas y ejecutadas en función de la periodicidad establecida para los distintos niveles de prestación del servicio de mantenimiento y sobre la base de las estadísticas de fallas y tipologías de reclamo, a objeto de efectuar los trabajos más adecuados para reducir la incidencia de fallas.  Trimestralmente se analizará el impacto del mantenimiento preventivo en el índice de reclamos cuyo efecto deberá ser obligatoriamente la reducción de este indicador. Por tanto, un parámetro mandatorio de calidad es la reducción del índice de reclamos como se estableció anteriormente. |  |  |  |
| 2.6.1 | PLANIFICACIÓN.  Los trabajos de mantenimiento preventivo deben ser programados de manera mensual en forma conjunta con el personal de Entel y considerando la carga de trabajo del personal que ejecutará los mantenimientos. La programación deberá efectuarse para cumplir con los objetivos establecidos en el siguiente cuadro.   |  |  | | --- | --- | | Categoría | Periodicidad del Mantenimiento Preventivo (veces al año) | | Gold | 4 | | Silver | 3 | | Standard | 2 |   El Contratista está obligado a realizar un diagnóstico de las criticidades y problemas identificados mediante análisis de las estadísticas de fallas mensuales e intervenciones correctivas, para planificar el mantenimiento preventivo y proponer acciones de solución u optimización a Entel S.A.  El Contratista debe prever la disponibilidad de personal técnico, tanto para la atención de reclamos como para el mantenimiento preventivo. |  |  |  |
| 2.6.2 | DESCRIPCIÓN DE TAREAS Y ALCANCE.  En todas las intervenciones de mantenimiento preventivo se deberán efectuar las siguientes actividades:  • Mantenimiento preventivo de las computadoras y periféricos existentes en los Puntos Entel o CADs  • Limpieza exhaustiva de los equipos (computadoras y periféricos).  • Sistematización de todos los cables externos existentes en cada PE, para evitar desconexiones accidentales por cables mal instalados.  • Verificación de la inexistencia de aparatos extraños no concernientes al PE ( termos, eliminadores de pilas, cargadores de celulares, etc. ) que puedan interferir en el funcionamiento normal de los equipos del PE.  • Relevamiento de información (seriales de los equipos, descripción de modelos y marcas de equipos instalados en cada PE o CAD, software instalado, etc.)  • Revisión y diagnóstico de los Sistemas Operativos y del Hardware.  • Aplicación de parches de Sistema Operativo  • En caso de encontrarse algún problema se debe efectuar la reparación de la falla o reemplazo de la parte con falla  • Limpieza de Virus y otros programas que podrían afectar el funcionamiento de la PC.  • Verificación del correcto funcionamiento del sistema de tarifación y de los planes tarifarios y promociones (en caso de que la sincronización no esté funcionando).  • En caso de ser necesario, efectuar la reinstalación de los componentes de software del Sistema de tarifación (siguiendo el procedimiento y el check list para el Sistema SCAPE proporcionado por Entel S.A.).  • Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones eléctricas, instalaciones telefónicas, tarifadores, visores, cableado interno y teléfonos.  • En caso que se requiera utilizar material que no se encuentra en el lote de repuestos, el Contratista podrá comprar este material hasta un monto máximo de 100 Bs. en cada visita de mantenimiento preventivo.  • Para el pago por la compra de material excedente el Contratista debe emitir una rendición de cuentas y se debe incluir la firma del Franquiciado u operador certificando el uso del material. Si no se cumple con lo anterior, Entel S.A. no reconocerá pago alguno.  • Si los requerimientos son superiores al monto mencionado deben solicitar el material de Entel S.A.  • Si los trabajos necesarios para cumplir con este mantenimiento preventivo, no pueden ejecutarse en una sola intervención, el Contratista deberá programar la segunda intervención en los 7 días siguientes. Estas intervenciones adicionales no serán objeto de cobro alguno por parte del Contratista.  • Llenado del formulario de mantenimiento preventivo.  Las tareas de mantenimiento preventivo deben ser ejecutadas fuera del horario de atención de los Puntos Entel o CADs o en horarios de poco tráfico, previa coordinación y aceptación por parte del Franquiciado/Administrador del Punto Entel.  Una vez ejecutado el cronograma mensual de mantenimiento preventivo, el Contratista, hasta el quinto día hábil del mes siguiente deberá entregar a Entel S.A., reportes de todas las intervenciones ejecutadas, presentando para el efecto todos los formularios de mantenimiento preventivo debidamente llenados acompañado de un resumen ejecutivo de esta actividad.  El reporte mensual debe tener un informe separado con la siguiente información:  • Licencias de software propiedad de Entel S.A.  • Licencias de software propiedad del concesionario  • Otras Licencias de software del PE o CAD  En base a estos informes, Entel S.A. coordinará con los sectores correspondientes, soluciones a los problemas evidenciados, y efectuará un control de calidad en sitio, de los trabajos ejecutados a objeto de evaluar la calidad de los mismos. |  |  |  |
| 2.7 | ACTUALIZACIÓN DE RANGOS Y TARIFAS.  En su generalidad, la actualización de rangos y tarifas debe realizarse mediante la línea de sincronización.  Existen Puntos Entel o CADs que por falta de factibilidad técnica (acceso), no cuentan con esta facilidad, en estos casos u otros de fuerza mayor (fallas de sincronización) el Contratista debe ejecutar la actualización en forma manual (visita a los Puntos Entel o CADs).  No se efectuará ningún pago adicional por esta actividad. |  |  |  |
| 2.8 | RECOLECCIÓN MANUAL DE DATOS.  Como parte del contrato y a requerimiento expreso de Entel S.A., se debe obtener del/los Punto(s) Entel solicitado(s), cualquier información o datos de tráfico y depositarlas en los servidores correspondientes. De acuerdo a tiempos (cronogramas) definidos por Entel S.A.  En casos que existan problemas para su depósito en el servidor, esta información podrá ser entregada directamente a Entel S.A. en la regional correspondiente.  No se efectuará ningún pago adicional por esta actividad. |  |  |  |
| 2.9 | INSTALACIÓN DE SOFTWARE SCAPE  La aplicación Scape es el Software que Entel S.A. está utilizando en los Puntos Entel a nivel nacional, la Contratista en caso necesario deberá realizar esta instalación a requerimiento de Entel S.A.  No se efectuará ningún pago adicional por esta actividad. |  |  |  |
| 2.10 | INSTALACIÓN DE ANTIFRAUDE  En los Puntos Entel que se detecte fraude, se procederá a instalar una tarjeta adicional en el CPU y habilitar un código antifraude (CAF), esta actividad deberá ser considerada como parte de los servicios prestados.  No se efectuará ningún pago adicional por esta actividad. |  |  |  |
| 2.11 | MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE PE Y CAD  El Contratista deberá actualizar y mantener la información de la base de datos, con el detalle del equipamiento instalado en cada PE y CAD, durante la vigencia del contrato. Esta actualización deberá efectuarse después de cada cambio o modificación realizada en las intervenciones de mantenimiento.  La base de datos será proporcionada por Entel S.A. al inicio del contrato.  La omisión de esta tarea, verificada por Entel S.A. dará lugar a penalizaciones y para efectuar el último pago de este contrato se requerirá, que la base de datos esté totalmente actualizada a la fecha de finalización del contrato.  No se efectuará ningún pago adicional por esta actividad. |  |  |  |
| 2.12 | CAPACITACIÓN A LOS OPERADORES  Con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente y reducir el índice de reclamos, el Contratista está obligado a organizar cursos de capacitación masivos y realizar capacitación en sitio en cada intervención de mantenimiento, sobre la operación de la aplicación del tarifador y solución de problemas básicos (cortapicos apagado, cables desconectados, teléfonos desconectados).  El Contratista deberá organizar como mínimo dos capacitaciones masivas anuales para reducir la incidencia de reclamos por falta de capacitación.  No se efectuará ningún pago adicional por esta actividad. |  |  |  |
| 2.13 | COORDINACIÓN ENTRE EMPRESAS INVOLUCRADAS  Con el objeto de mejorar la eficiencia en la solución de problemas que afectan a los servicios de un PE o CAD, es necesaria e importante la permanente coordinación con las siguientes terceras empresas involucradas y personal de soporte y supervisión de Entel S.A.  • Empresas de Operación y Mantenimiento de las redes de acceso  • Empresas proveedoras de equipamiento Puntos Entel y CADs  • Empresas de provisión de servicio eléctrico  • Call Center de Entel S.A.  • Soporte de sistema de gestión Scape de Entel S.A.  • Supervisores Regionales y Nacional de Entel S.A. |  |  |  |
| 2.14 | EMISIÓN DE REPORTES ESTADÍSTICOS.  Mensualmente el Contratista debe entregar reportes estadísticos con la siguiente información mínima:  •Mantenimiento Correctivo   Tiempos de intervención   Fecha y Hora de Reporte de Falla   Fecha y Hora de Inicio de Trabajos (en sitio)   Fecha y Hora de Solución de Falla   Fecha y Hora de Encaminamiento a otra área  (para casos en que la falla requiera la intervención de un tercero)   Índice de reclamos   Análisis de tipos de falla reportados   Análisis de causas de fallas   Análisis de solución adoptada   Tipo de Falla (Total /Parcial)   Servicios afectados   Justificación de demoras (siempre y cuando se tenga sustento documentado y validado por el personal de las regionales)   Acciones preventivas recomendadas  •Mantenimiento preventivo   Cumplimiento de cronograma (Fecha programada, Fecha de conclusión, Días de retraso)   Propuestas de optimización y mejora   Fallas encontradas y resueltas   Fallas encontradas y pendientes de solución  •Laboratorio   Fechas de ingreso y salida de los equipos derivados a laboratorio   Identificación de partes dañadas o en mal estado   Posibles causas para la falla   Elementos reemplazados para la reparación   Orden de trabajo asociada al equipo o elemento en reparación   Origen del equipo o elemento (identificación del Punto Entel o CAD del que se recogió)  Estos reportes deben ser elaborados por cada ciudad y departamento, y debe mostrar la evolución mensual de los mismos.  Los reportes deben ser entregados en formato impreso y electrónico (CD o DVD), asimismo Entel S.A. se reserva el derecho de solicitar la modificación y/o ampliación de los reportes que evalúe necesarios, en cuyo caso la Contratista tiene la obligación de implementar los cambios solicitados a partir del mes siguiente de la fecha de solicitud. |  |  |  |
| 2.15 | ENTREGA DE INFORME MENSUAL Y CONCILIACIÓN.  Los informes mensuales y reportes estadísticos deberán ser entregados hasta el 5 de cada mes y presentados conforme lo solicitado por Entel S.A. incluyendo todos los cuadros, resúmenes y análisis además de la información fuente.  Las conciliaciones tanto de cantidades como de plazos de tiempo deberán ser efectuadas con los responsables regionales de Telefonía Pública de ENTEL S.A. y una vez que se cuente con todas las conciliaciones se presentarán en un único documento recopilado a la Supervisión Nacional de ENTEL S.A.  Los documentos de respaldo (órdenes de trabajo con la firma original de cliente) deberán ser compilados de igual manera entregados a la Supervisión Nacional de ENTEL S.A.  Este documento si es aprobado por Entel S. A. originará el inicio de la tramitación de pago correspondiente. |  |  |  |

* 1. RESPUESTA PUNTO A PUNTO, ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA CONTRATISTA

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA CONTRATISTA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 3.1 | OBJETIVO El objetivo del presente documento es el de definir los aspectos esenciales que debe cumplir el Contratista para el cumplimiento de los trabajos establecidos en el Pliego de Especificaciones Técnicas. |  |  |  |
| 3.2 | ORGANIZACIÓN  Para cumplir los requerimientos de servicios de mantenimiento, la empresa Contratista debe establecer una estructura de centros de mantenimiento.  Los recursos técnicos, humanos y logísticos, asignados por la empresa Contratista son exclusivos para el cumplimiento y ejecución de las actividades establecidas en el Pliego de Especificaciones Técnicas. |  |  |  |
| 3.2.1 | CENTROS DE MANTENIMIENTO  Para la prestación de los servicios descritos en los pliegos técnicos, la Contratista deberá contar al menos con los siguientes centros de mantenimiento y con la siguiente dotación de recursos humanos:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Departamento | Centro de Mantenimiento | Personal Técnico | | Beni | Trinidad | 1 | | Riberalta | 1 | | Rurrenabaque | 1 | | Chuquisaca | Sucre | 1 | | Cochabamba | Cochabamba | 3 | | La Paz | La Paz | 4 | | Oruro | Oruro | 1 | | Potosí | Potosí | 1 | | Santa Cruz | Santa Cruz | 3 | | Tarija | Tarija | 3 | | Yacuiba | 1 |   Los centros de mantenimiento localizados en las capitales de departamento en los que se encuentra ubicada la correspondiente Regional de ENTEL S.A., centralizarán toda la información y serán responsables de la coordinación con los demás centros de mantenimiento secundarios instalados en el respectivo departamento. |  |  |  |
| 3.2.2 | RECURSOS HUMANOS  La empresa Contratista deberá contar en todo momento con la cantidad suficiente de personal de planta para realizar todas las actividades encomendadas en el pliego, por ello no podrá subcontratar servicios de otras empresas o personas durante la vigencia del contrato.  La empresa Contratista deberá actualizar la nómina y hoja de vida de su personal técnico especializado, técnico operativo y administrativo, y hacer llegar esta información a Entel S.A., cada vez que ocurran cambios en su organización.  Si Entel S.A. tuviese observaciones sobre el personal de la Contratista, ante un requerimiento formal, la empresa Contratista deberá realizar los cambios correspondientes.  El retiro de cualquier persona de la empresa Contratista, deberá ser notificado y aceptado por Entel S.A. antes de su ejecución. |  |  |  |
| 3.2.3 | LOGÍSTICA E INFRAESTRUCTURA DE OFICINA  Para efectuar las actividades de mantenimiento, la empresa Contratista deberá contar con todos los recursos logísticos y medios suficientes que garanticen el cumplimiento de sus funciones y objetivos de calidad de servicio.  Deberá contar con la infraestructura básica de oficina, medios y herramientas informáticas, facilidades de comunicación y acceso a Internet, que le permita desarrollar plenamente las actividades requeridas, sin que existan limitaciones y/o problemas al respecto. |  |  |  |
| 3.3 | ORGANIZACIÓN DE LA CONTRATISTA  La empresa Contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos en la organización de su estructura administrativa y operativa. |  |  |  |
| 3.3.1 | RESPONSABLE TÉCNICO - COMERCIAL  Será el referente técnico - comercial, con el cual se evaluará el cumplimiento contractual y atenderá todos los requerimientos de Entel S.A.  Este responsable deberá tener un grado académico de licenciatura y deberá contar con una experiencia mínima de 3 años en trabajos similares. |  |  |  |
| 3.3.2 | RESPONSABLE DE LA GESTION DE LA CALIDAD  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 tener un grado académico de licenciatura en ramas afines a esta actividad y deberá contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares. |  |  |  |
| 3.3.3 | RESPONSABLE CENTRO DE MANTENIMIENTO  Será el personal técnico que además de realizar las funciones del personal operativo de campo propias del contrato, tiene como obligación concentrar la información y facilitar la coordinación de tareas con los centros de mantenimiento secundarios (Riberalta, Rurrenabaque, Yacuiba) que se encuentran localizados dentro del mismo departamento, asimismo coordinará con la regional de ENTEL S.A. la ejecución de los trabajos y su seguimiento, así como las conciliaciones regionales.  Este responsable deberá tener un grado académico de Técnico Superior y deberá contar con una experiencia mínima de 3 años en trabajos similares. |  |  |  |
| 3.3.4 | PERSONAL OPERATIVO DE CAMPO  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.  La formación y experiencia del personal operativo de campo debe ser en los siguientes aspectos:  • Conocimiento y manejo del sistema operativo Windows versiones  2000, XP, Vista, Seven y Diez.  • Conocimientos sólidos de Internet y Redes.  • Capacidad de diagnosticar fallas y reparar PCs (incluyendo sus periféricos).  Este personal deberá tener un grado académico igual o superior a técnico medio en electrónica o telecomunicaciones.  ENTEL S.A. se reserva el derecho de solicitar el reemplazo de cualquiera de los técnicos (responsable, personal operativo, etc.), si no cumple con los requerimientos académicos, si la calidad de su trabajo no satisface a los requerimientos técnicos o no es merecedor de la confianza de ENTEL S.A. |  |  |  |
| 3.3.5 | EQUIPAMIENTO DE TRABAJO.  Todo el personal deberá contar con el siguiente uniforme de trabajo, el cual contará con el logotipo de la empresa a la que pertenecen:  • Pantalón y camisa de trabajo.  • Chaleco.  • Chamarra.  • Zapatos de seguridad.  • Guantes.  El personal deberá estar provisto de la respectiva credencial de identificación donde se puedan apreciar los siguientes datos:  • Nombre completo.  • Cargo  • Empresa de la cual depende  • Las firmas de certificación  • Fotografía actualizada  El Contratista al cabo del primer mes, deberá completar la dotación de uniformes. |  |  |  |
| 3.4 | LABORATORIO  La empresa Contratista deberá contar con un laboratorio nacional y un técnico especializado, para la revisión y reparación de los equipos objeto de este documento (visores tarifadores, CPUs, impresoras, interfaces, monitores, UPSs, fuentes de alimentación, etc.). Además debe contar con una persona que se encargue de los despachos y recepciones de equipos y partes desde el laboratorio y el inventario de los almacenes de cada Centro de Mantenimiento a nivel nacional.  El laboratorio deberá estar ubicado en la ciudad de La Paz y debe atender los requerimientos de todos los centros de mantenimiento.  De forma adicional a los equipos que repare el laboratorio como parte del presente contrato, Entel S.A. enviará para reparación equipos y partes de localidades que no están incluidas en la cobertura geográfica especificada.  Todo trabajo de reparación, incluidos los trabajos de ajustes de parámetros, ajustes mecánicos y configuraciones, no deberán tener ningún costo adicional para Entel S.A. |  |  |  |
| 3.5 | INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y HERRAMIENTAS    La empresa Contratista deberá contar con la cantidad necesaria de instrumentos de medición, instrumentos de trabajo y herramientas. Los instrumentos de medición y herramientas asignados son dedicados y solamente se utilizarán para realizar las actividades establecidas en el contrato.  El equipamiento de trabajo deberá ser distribuido entre los grupos dependiendo del trabajo específico que se realice, sin embargo existen herramientas que son comunes debido a su uso, tales herramientas se detallan a continuación:  • Entorchadora/Ponchadora (Según el tipo de regletas instaladas en la localidad donde se desarrolle el trabajo).  • Pelador de cable (Herramienta exclusiva para el pelado de cable y de tal manera se evite el daño a los conductores del cable.  • Téster o multímetro para efectuar las medidas básicas de línea.  • Monófono para verificar la presencia de tono, ring, etc.  • Destornilladores planos y estrella en sus diferentes medidas (grande, mediano y pequeño).  • Alicates de fuerza, corte y punta.  • Aspiradora/soplador portátil.  • Spray limpia contactos.  • Escobillas y paños de limpieza.  • Alicate Crimping RJs.  • Cinta aislante.  • Estilete.  • Maletín de herramientas (que contenga además elementos básicos para reparación equipos electrónicos).  Por otra parte, cada centro debe contar con el siguiente instrumental:  • Medidor de tierras  • Detector de pulsos de tarifación  • Pinza Amperimétrica  • Testeador de redes |  |  |  |
| 3.6 | CAPACITACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO  En un plazo de un mes a partir de la adjudicación, todo el personal deberá ser capacitado en la operación y mantenimiento de los equipos tarifadores y en atención al cliente.  Durante la vigencia del contrato, el personal deberá asistir a todos los cursos de capacitación que Entel S.A. disponga. |  |  |  |
| 3.7 | DISPOSICIONES LABORALES Y SOCIALES CON EL PERSONAL  La Contratista debe cumplir con todas las disposiciones laborales y sociales que se encuentran vigentes en Bolivia, como la Ley General del Trabajo y su Decreto Reglamentario, el Código de Seguridad Social, la Ley de Pensiones en cuanto a las cotizaciones de corto y largo plazo, Decreto Supremo 28699 de 1ro de mayo 2006, Resolución Ministerial 551/06 de 06 de diciembre de 2006 y demás disposiciones conexas.  Para tal efecto la empresa Contratista deberá adjuntar en sus ofertas de manera imprescindible los siguientes documentos actualizados:   1. Los formularios que demuestren los pagos sobre sus aportes patronales y laborales al Seguro Social de Corto y largo Plazo. 2. Fotocopia de la Resolución Administrativa que homologa el Reglamento Interno vigente solo para empresas que tengan 20 o más trabajadores. 3. Fotocopia del comprobante de planilla trimestral de salarios entregada al Ministerio de Trabajo. 4. Fotocopia del comprobante de planilla de aguinaldo entregada al Ministerio de Trabajo (exigible en los meses de diciembre y enero de cada año o a requerimiento de Entel S.A.). 5. Fotocopia del convenio de incremento salarial, documento que será presentado por los proveedores de servicios de Entel S.A. tres meses despues de aprobado el incremento salariasl por el Pöder Ejecutivo, y tiene por objeto el cumplimiento de  las anteriores disposiciones legales y garantizar un clima laboral favorable y de satisfacción en el personal del proveedor o Contratista que repercuta a su vez en un rendimiento adecuado del mismo. |  |  |  |

* 1. RESPUESTA PUNTO A PUNTO, PARÁMETROS DE CALIDAD Y PENALIDADES

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA CONTRATISTA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 4.1 | Con el propósito de normar y controlar todas las actividades objeto de este contrato, se definen parámetros de calidad y se establecen sanciones y penalidades a efectos de evaluar la calidad en la ejecución y cumplimiento del presente contrato.  Los Parámetros de Calidad finales serán actualizados de acuerdo a la oferta del contratista que se adjudique, a fines de referencia se indican los mínimos requeridos y las penalidades asociadas al incumplimiento de los mismos.  La evaluación de los Parámetros de Calidad se realizará en la regional de la que depende cada Centro de Mantenimiento. |  |  |  |
| 4.2 | **MANTENIMIENTO** |  |  |  |
| 4.2.1 | TIEMPOS DE INTERVENCIÓN  Cada intervención será calificada de la siguiente forma en referencia a la Tabla A de la parte II punto 4.2 No. 14 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA MANTENIMIENTO DE PE Y CADS:   |  |  | | --- | --- | | En Plazo: | Es la intervención que se ejecuta dentro de los tiempos establecidos en la Tabla A. | | Fuera de Plazo: | Es la intervención que supera los tiempos establecidos en la Tabla A. | | Retrasos Adicionales: | El incumplimiento de los plazos definidos en la Tabla A se penalizará en primera instancia como fuera de plazo, sin embargo la demora excesiva en la reparación y que supere en cantidad de horas u múltiplo de las horas asignadas originalmente para la reparación, se considerará como un nuevo incumplimiento y se aplicará como otra penalidad que será aplicada sobre una atención que hubiese sido clasificada como dentro de plazo, vale decir, si una intervención con un tiempo definido de 3 horas es resuelta en 13 horas, se contabilizaran como 4 Retrasos Adicionales (4 asistencias dentro de plazo se reclasificarán como fuera de plazo). |   El Parámetro de Calidad es el porcentaje mínimo de cumplimiento de los tiempos de intervención indicados en la tabla A del pliego de Especificaciones Técnicas de Mantenimiento y se define de acuerdo a la categoría y para cada mes de acuerdo a lo siguiente:  Categoría GOLD: 98%  Categoría SILVER: 95%  Categoría STANDARD: 92%  Para su evaluación se considerarán todas las intervenciones por categoría de Punto Entel o CAD, ejecutadas en un mes y se calculará mediante la siguiente relación:  PCTI=(CTI-(CTFP+RA))/CTI  Donde:  PCTI : Parámetro de Calidad sobre Tiempos de Intervención.  CTI : Cantidad Total de Intervenciones en el mes evaluado.  CTFP : Cantidad Total de Intervenciones Fuera de Plazo en el mes evaluado.  RA : Retrasos Adicionales contabilizados en el mes evaluado.  La penalidad por Categoría se establece como el descuento del 1% del pago mensual por concepto de mano de obra, por cada 1% por debajo del parámetro de calidad por categoría.  La penalidad Total por este concepto será la suma de los descuentos por categoría.  En casos de diagnóstico incorrecto que implique la intervención innecesaria de Entel S.A. o del dueño del Punto Entel o CAD, se contabilizará el tiempo transcurrido como parte de la intervención del Contratista, pudiendo en algún caso exceder el tiempo de intervención lo cual será calificado como Retrasos Adicionales.  El parámetro de Calidad será calculado de manera mensual en base a la información del mes evaluado. |  |  |  |
| 4.2.2 | MANTENIMIENTO DEL SINCRONISMO  El objetivo mínimo establecido para el sincronismo de los Puntos Entel y/o CADs y por lo tanto el Parámetro de Calidad es lograr que el 90% de los días del mes se sincronice cada uno de los que tienen línea de sincronismo.  La penalidad se establece como un descuento del 1% del pago mensual por concepto de mano de obra por cada 1% por debajo del objetivo. |  |  |  |
| 4.2.3 | CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO  En función a los cronogramas mensuales de Mantenimiento Preventivo que presente por cada una de los Centros de Mantenimiento la Empresa Contratista, se calificara su cumplimiento en referencia a cada Punto Entel o CAD de acuerdo a lo siguiente:   |  |  | | --- | --- | | En Plazo: | Si la intervención fue ejecutada en la fecha programada con un margen de dos días posteriores a la misma. | | Fuera de Plazo: | Si la intervención fue ejecutada de forma posterior a la fecha programada más los dos días de margen. | | No Ejecutado: | Si la intervención no fue ejecutada. |     Cualquier trabajo de mantenimiento preventivo que no cumpla con todos los trabajos descritos en el formulario o sea observado por alguna deficiencia en su ejecución, será declarado como No Ejecutado.  El Parámetro de Calidad es el porcentaje mínimo de cumplimiento del cronograma presentado se define de acuerdo a la categoría y para cada mes de acuerdo a lo siguiente:  Categoría GOLD: 98%  Categoría SILVER: 95%  Categoría STANDARD: 92%  Para su evaluación se considerarán todas las intervenciones por categoría de Punto Entel o CAD, ejecutadas en un mes y se calculará mediante la siguiente relación:  PCTMP=(CTI-CTFP-CTNE)/CTI  Dónde:  PCTMP: Parámetro de Calidad sobre Tiempos de Mantenimiento Preventivo.  CTI: Cantidad Total de Intervenciones en el mes evaluado.  CTFP: Cantidad Total de Intervenciones Fuera de Plazo en el mes evaluado.  CTNE: Cantidad Total de Intervenciones No Ejecutadas en el mes evaluado.  La Penalidad por Categoría se establece como un descuento del 1% del pago mensual por concepto de mano de obra por cada 1% por debajo del parámetro de calidad por categoría.  La Penalidad Total por este concepto será la suma de los descuentos por categoría.  Se establece que todo mantenimiento no ejecutado o declarado como no ejecutado tiene como plazo máximo para su ejecución, cinco días calendario a partir de la fecha de evaluación. En caso de no cumplirse con la ejecución dentro del plazo indicado, la Penalidad Total del mes se incrementará al doble, además se procederá a ejecutar el trabajo con otra empresa y el costo que demande el trabajo será descontado por completo del pago mensual de la Contratista (independientemente de las penalidades aplicables). |  |  |  |
| 4.2.4 | PARTES O EQUIPOS EXTRAVIADOS O DAÑADOS  En caso de extravío o daño de partes o equipos por parte del Contratista estos deberán ser repuestos en un plazo de 72 horas como máximo.  En caso de comprobar que no se ha efectuado esta reposición en el plazo indicado, se penalizará con un descuento del 1% del pago mensual de mano de obra del mes correspondiente, por cada caso y por cada 72 Horas de retraso en la reposición. |  |  |  |
| 4.2.5 | ACTUALIZACIÓN DE RANGOS Y TARIFAS - RECOLECCIÓN MANUAL DE DATOS - INSTALACIÓN DE SOFTWARE SCAPE  El plazo máximo para la ejecución de estas actividades será acordado previamente con ENTEL S.A para cada Punto ENTEL o CAD que requiera de estas. Si el contratista incumple los mismos se procederá a penalizar con un descuento del 1% del pago mensual de mano de obra del mes correspondiente y por cada caso incumplido. |  |  |  |
| 4.2.6 | CAPACITACIÓN A LOS OPERADORES  El contratista deberá cumplir la cantidad capacitaciones y cronograma ofertado para esta capacitación.  El retraso en la realización de las mismas será penalizado con un descuento del 1% del pago mensual de mano de obra del mes correspondiente, sumando un 1% adicional de penalización por cada semana de retraso. |  |  |  |
| 4.2.7 | POR LA NO CALIDAD Y VERACIDAD DE INFORMACIÓN ENTREGADA  ENTEL S.A. efectuará inspecciones constantes a las labores de mantenimiento correctivo a objeto de evaluar su calidad, pudiendo de estas inspecciones establecer observaciones a los trabajos efectuados y generar penalidades por NO CALIDAD. La penalidad consistirá en el descuento del 1% del pago mensual de mano de obra del mes correspondiente por cada caso detectado.  También se considera como NO CALIDAD errores de información originados por la no actualización de base de datos de Puntos ENTEL y CAD. La penalidad será de acuerdo al anterior párrafo.  Si el Contratista entregara información sin calidad o veracidad en su contenido en los informes de mantenimiento preventivo o correctivo, informe sobre uso y sustitución de partes y repuestos o cualquier otra información o actividad requerida por ENTEL S.A., se aplicará una Penalidad que consistirá en un descuento del 1% del pago mensual de mano de obra, del mes correspondiente y por cada caso. |  |  |  |
| 4.2.8 | POR NO CONTAR CON LOS RECURSOS TÉCNICOS, HUMANOS Y LOGÍSTICOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO  Se considera como Recursos Técnicos a la dotación de todo material y herramientas necesarias para la eficiente y completa solución de todas las fallas que se presenten en los Puntos Entel o CADs.  Se considera como Recursos Logísticos, a la dotación de transporte, uniforme y credencial a todo el personal técnico, de manera que estos puedan ayudar a la pronta solución de las fallas o reclamos y a su identificación.  Se considera como Recursos Humanos a la dotación de personal técnico idóneo, es decir capacitado, con pleno conocimiento de las tareas a realizar, de confianza y alta seguridad en el manejo de la información y resguardo de los equipos y aparatos entregados, garantizando evitar la ejecución de llamadas fraudulentas o maliciosas y la integridad de los sistemas de tarifación y evitando cualquier violación que permita el no registro del tráfico generado o su borrado.  Por tanto es obligación del Contratista, cumplir con los compromisos de contar con personal técnico según el organigrama propuesto, perfil solicitado y con todos los recursos técnicos y logísticos solicitados, cuyo cumplimiento será verificado mediante inspecciones mensuales y de seguimiento.  Si en las inspecciones mensuales o los seguimientos diarios que realice Entel S.A., se verifica que el Contratista no cumple con cualquiera de estos recursos, se aplicará la penalidad del 0.5% del pago total mensual de mano de obra por cada caso observado (el cumplimiento se evaluará por cada regional y los montos serán acumulables).  Ejemplo de penalización:  Insuficientes recursos técnicos Tarija 🡪 0.5%  Insuficientes recursos humanos Sucre 🡪 0.5%  Insuficientes recursos humanos Potosí 🡪 0.5%  Insuficientes recursos logísticos La Paz 🡪 0.5%  Total penalizable por insuficiencia de recursos 🡪 2.0%  De no corregirse alguna insuficiencia, se aplicará un factor multiplicador referido a la cantidad de meses de incumplimiento de la observación.  Ejemplo de penalización:  Insuficientes recursos técnicos Tarija 🡪 0.5% x 2 (segundo mes de incumplimiento)  Insuficientes recursos humanos Sucre 🡪 0.5%  Insuficientes recursos humanos Potosí 🡪 0.5% x 3 (tercer mes de incumplimiento)  Insuficientes recursos logísticos La Paz 🡪 0.5%  Total penalizable por insuficiencia de recursos 🡪 3.5%  También, es obligación de la contratista denunciar de manera inmediata cualquier fraude o violación que detecte en los Puntos Entel o CADs a objeto de que en forma conjunta se tomen las acciones del caso. Si no se realiza la notificación oportuna o el personal del contratista contribuye al fraude o violación de la seguridad en los sistemas de los Puntos Entel, la contratista deberá dar de baja al personal observado y Entel S.A. procederá a evaluar la perdida a fin de que se descuente la misma en su totalidad de los pagos por concepto de mantenimiento, sin que estas acciones perjudiquen cualquier acción legal que Entel S.A. vea por conveniente asumir sobre el hecho. |  |  |  |
| 4.2.9 | FALLAS PROVOCADAS  La meta es no provocar ninguna falla o corte de servicio durante las actividades de mantenimiento, en caso que se incurriera en un corte de servicio sin autorización de Entel S.A., se penalizará a la empresa contratista con descuento del 1% del pago mensual por mano de obra por cada caso, asimismo si el ente regulador penalizara a Entel S.A. como consecuencia directa o indirecta de este tipo de acciones, el Contratista deberá asumir estos cargos de manera transparente para Entel S.A.  Si la falla provocada por personal de la empresa contratista ocasionara daños materiales esta deberá reponer a su costo todas las partes o equipos de manera inmediata. |  |  |  |
| 4.3 | INSTALACIONES, RETIROS Y TRASLADOS  Se realizará el control de las actividades del contratista, considerando los siguientes indicadores:  • Tiempo de ejecución, será medido desde la emisión de la orden de trabajo hasta el momento de la aceptación del servicio por parte del cliente (respaldado por la orden de trabajo debidamente firmada por el cliente en señal de conformidad con los trabajos).  • Calidad de ejecución, será evaluada en el control de actividad.  • Cantidad de material reportado, será evaluado en el control de actividad.  El incumplimiento a estos indicadores establecidos será penalizado de acuerdo a las siguientes condiciones: |  |  |  |
| 4.3.1 | PENALIZACIÓN POR TIEMPOS DE EJECUCIÓN.-  Las actividades ejecutadas fuera del plazo establecido, serán penalizadas descontando del pago total de la actividad por mes, un porcentaje igual al del incumplimiento evaluado en el mes correspondiente. |  |  |  |
| 4.3.2 | PENALIZACIÓN POR CALIDAD.-  INSTALACIONES Y TRASLADOS.-  El control de calidad estará basado en la verificación de la ejecución de la actividad, calidad del material utilizado, estética, falta de datos técnicos en la orden de trabajo y la satisfacción del cliente. La evaluación y ponderación será efectuada durante las visitas de supervisión de actividad, ya sean éstas durante o después del desarrollo del trabajo de la contratista.  El incumplimiento de estos criterios, será penalizado con un descuento del 2% del pago total de las actividades respectivas (Instalaciones y Traslados) realizadas en el mes a nivel nacional, la penalidad será aplicada por cada caso evaluado como incumplido. |  |  |  |
| 4.3.3 | RETIROS.-  El incumplimiento a la devolución dentro de 24 Hrs de los equipos y materiales retirados será penalizado con un descuento del 10% del pago total de las actividades de retiros por mes, por cada caso evaluado como incumplido y por cada 24 Hrs de retraso.  Además si se comprueba el cambio de partes o accesorios en el equipo retirado, esta actitud será considerada como negligencia grave y se considerará como una causal de rescisión de contrato que Entel S.A. evaluará para la aplicación de las clausulas respectivas del contrato. |  |  |  |

5.- PERFIL DEL PERSONAL

A la adjudicación, la empresa contratista deberá presentar el curriculum vitae de todo el personal que trabajará en el contrato, a los referentes de Acceso Urbano de cada regional (tanto técnicos como personal administrativo) a fin de que se pueda corroborar el cumplimiento de los perfiles solicitados, la verificación se realizará tanto del grado académico como de la experiencia, para lo cual la empresa contratista deberá remitir la documentación con las correspondientes fotocopias de respaldo, de forma que se pueda corroborar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en las especificaciones técnicas.

***Se resalta que en caso de no recibirse la documentación solicitada o que no se adjunten los respaldos que corroboren el cumplimiento de cada perfil, se considerará al personal observado como ausente y se aplicará la penalidad establecida para los incumplimientos por ausencia de personal.***

6.- EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

* Para la evaluación de la experiencia de la Empresa, el oferente deberá presentar **obligatoriamente** cualquiera de los siguientes documentos que acrediten su experiencia en operación y mantenimiento de sistemas de acceso:
* Certificados de Instalación y puesta en funcionamiento de sistemas de acceso: Contratos, certificados de aceptación definitiva, pedidos de compra.
* Certificados de Instalación, Retiros y Traslados de servicios en sistemas de acceso: Contratos, certificados de aceptación definitiva, pedidos de compra.
* Certificados de mantenimiento de sistemas de acceso: Contratos, certificados de aceptación definitiva, pedidos de compra.

**Cada certificado debe consignar a la empresa que otorga, el periodo de tiempo de contrato o trabajo y el alcance en cantidad de servicios atendidos. Esta información debe estar marcada con resaltador en el documento.**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXPERIENCIA DE LA EMPRESA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **No** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **MANDATORIO** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| **Cumple / No cumple** |
| 6.1 | La Empresa oferente deberá presentar un resumen actualizado de certificados y respaldado (cartas de conformidad o cualquier documento emitido por operadores de Telecomunicaciones) de la experiencia de trabajo que tiene en servicios de instalación similares a los solicitados en este documento.  **La experiencia mínima solicitada es de dos años en las actividades solicitadas.** |  |  |  |

Serán descalificados del proceso de evaluación las:

* + Empresas que no presenten documentos de respaldo.
  + Empresas que presenten documentación incompleta o cuyos años de experiencia en las actividades solicitadas no alcancen a respaldar dos años o más de experiencia.

7.- GARANTÍAS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| **SERVICIO DE MANTENIMIENTO, INSTALACIONES, TRASLADOS Y RETIROS DE PUNTOS ENTEL Y CADS** | | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **No** | **CARACTERÍSTICA** | **REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 7.1 | Garantías | Los oferentes deben incluir en su propuesta técnica, documentos por las siguientes garantías.  1. Garantía por buena ejecución de servicios.  PERIODO DE GARANTÍA. La duración del tiempo de garantía mínima será de un (1) año calendario por buena ejecución de obra y buena calidad de materiales provistos a partir de la puesta en servicio de Puntos Entel y Cads. |  |  |  |

8.- CUADRO DE CALIFICACIÓN RESUMEN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y  
 CALIFICABLES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **CRITERIOS MANDATORIOS** | **PONDERACIÓN SOBRE (100%)** |
| 8.1 | Cumplimiento de todos los puntos MANDATORIOS | **100%** |
| **TOTAL CRITERIOS MANDATORIOS (A)** | | **100%** |
| **CALIFICACIÓN TOTAL (A+B)** | | **100%** |

**La nota de aprobación es de 100% de la Calificación Total (A+B).**

# 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 – Listado de PE y Cads

Anexo No. 5 – Procedimientos de atención de reclamos para PE y CADS

Anexo No. 6 – Stock Mínimo de Repuestos

Anexo No. 7 – Propuesta

|  |  |
| --- | --- |
| **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 S.A 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 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 Suazo 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.

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Gerente Nacional de Clientes a.i.**  **ENTEL S.A.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **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)