**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**ENTEL S.A.**



**TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN**

|  |
| --- |
| **LICITACIÓN PÚBLICA N° 057/2017**  **“SERVICIO DE INSTALACIONES, TRASLADOS, RETIROS Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE ACCESO URBANO LTE FAMILIA”** |

**Contenido**

[PARTE I 3](#_Toc330030630)

[PARTE II](#_Toc330030631) 12

[PARTE III 61](#_Toc330030632)

**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 redes de acceso urbano LTE Familia en las localidades de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Sucre, Tarija, Cobija y Trinidad. Para garantizar el funcionamiento de estas redes, ENTEL S.A. ha visto por conveniente solicitar los servicios de una empresa para la Operación y Mantenimiento de la Red de Acceso Urbano LTE Familia.

Para ello, es necesario contratar a una empresa especializada en el rubro de las telecomunicaciones, que satisfaga los requerimientos de ENTEL S.A. en calidad de atención, tiempos de servicio, seguridad y responsabilidad.

1. **Objeto de la Contratación**

El objetivo de este proceso es la contratación de los servicios de una empresa legalmente constituida y con amplia experiencia en el campo de las telecomunicaciones, para la Operación y Mantenimiento de la Red de Acceso Urbano LTE Familia.

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.

A objeto de facilitar la preparación, estructuración y presentación de su oferta, se pide al proponente considerar, revisar y cumplir todos los puntos requeridos en el presente documento y sus anexos en su integridad.

1. **Tiempo y Lugar de Provisión**

El servicio solicitado tendrá una vigencia de dos (2) años a partir de la suscripción del contrato.

El oferente adjudicado deberá prestar los servicios a nivel nacional, en todos las localidades donde se tiene el servicio habilitado.

1. **Referente del proceso**

La presente Licitación, durante el proceso de contratación debe ser coordinada con la Subgerencia de Adquisiciones. Una vez adjudicado, el proceso deberá ser directamente coordinado con la Subgerencia de Operación, Mantenimiento y Optimización como responsable del seguimiento y control al contrato.

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 TBC (Términos Básicos de Contratación), Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia.
* 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 proponentes adjudicados que no hayan presentado su documentación legal o desistido 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 cuentas por pagar a ENTEL S.A.
* Los proveedores que tengan procesos administrativos o judiciales con ENTEL S.A.
* Los proveedores que tengan problemas legales y sean de conocimiento público.
* Los proveedores que desistieron total o parcialmente la adjudicación o contrato.
* Los proveedores cuyos propietarios, socios o representantes legales tengan relación directa, indirecta, comercial, vinculación matrimonial o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad o el derivado de vínculos de adopción, entre dos o más empresas proponentes; y éstas se presenten a un mismo proceso de contratación. En estos casos todos quedarán automáticamente descalificados e impedidos de participar en los procesos de adquisiciones durante dos (2) años.
* Los proveedores cuyos propietarios, socios, representantes legales o personal dependiente tengan relación directa, indirecta, comercial, vinculación matrimonial o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad o el derivado de vínculos de adopción con personal de ENTEL S.A.; y éste se presente a un proceso de contratación. En este caso quedará automáticamente descalificado. En los casos que se detecte esta situación posterior a la adjudicación o suscripción del contrato, de igual forma se procederá a la anulación de la adjudicación o en su caso a la resolución del contrato según corresponda, y quedará impedido de participar en los procesos de adquisiciones durante dos (2) años sin perjuicio de resarcir los daños económicos ocasionados, y el funcionario de ENTEL S.A. será pasible a proceso interno.

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

* Consultas escritas sobre el TBC (Términos Básicos de Contratación): Cualquier potencial proponente puede formular consultas escritas dirigidas a la Subgerencia de Adquisiciones, hasta el día jueves 20 de julio de 2017, hrs. 17:00 (GMT-4); a los correos electrónicos [worellana@entel.bo](mailto:worellana@entel.bo) con copia a [cruiz@entel.bo](mailto:cruiz@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 TBC (Términos Básicos de Contratación) dentro del plazo señalado, se realizará la reunión de aclaración en:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 21 de julio de 2017 |
| Hora: | 10:00 a.m. |
| Dirección: | ENTEL S.A.,Edificio Tower, Calle Federico Zuazo N° 1771 Piso 6 (Subgerencia de Adquisiciones) |
| Ciudad: | La Paz-Bolivia |
| Nombre del Encargado de la Reunión de Aclaración: | Wilson Orellana |

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, **Subgerencia de Adquisiciones,** hasta el día:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 28 de julio de 2017 |
| Hora: | 09:30 a.m. |

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; tanto la Parte Técnica como la Parte Económica deberán contener obligatoriamente una copia digital idéntica a la presentada de manera impresa de los documentos correspondientes; **los originales deberán ser foliados, sellados y presentados con la siguiente inscripción:**

|  |
| --- |
| ENTEL S.A.  LICITACIÓN PÚBLICA N° 057/2017  “SERVICIO DE INSTALACIONES, TRASLADOS, RETIROS Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE ACCESO URBANO LTE FAMILIA”  RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE  TELEFONO FAX – EMAIL  PERSONA DE CONTACTO  ORIGINAL |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 28 de julio de 2017 |
| Hora: | 10:00 a.m. |

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

**7.1. 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. La documentación presentada debe encontrarse foliada en su integridad, caso contrario la empresa proponente quedará inhabilitada:

* + 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 del Certificado de Actualización 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. Certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente y actual. (La cual podrá ser impresa de la página web de impuestos máximo 30 días calendario antes de la fecha de presentación de la propuesta).
    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 aceptará una constancia de presentación de estados financieros y auditoría externa, que reemplazaría al sello de Impuestos Nacionales).
    8. Garantía de Seriedad de Propuesta (Boleta Bancaria o 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. 17.000,00 (Diecisiete mil 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. La póliza de Caución debe ser emitida por una compañía aseguradora con calificación doble A, regulada y autorizada por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS).

* + 1. Declaración de Integridad provista por ENTEL S.A. y firmada por el Representante Legal de la empresa proponente. (Anexo No. 2)
    2. Periodo de validez de la propuesta([[1]](#footnote-1)), equivalente a 90 (noventa) 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) y 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., la totalidad de la documentación presentada debe encontrarse foliada, caso contrario la empresa proponente quedará inhabilitada.
  2. **Sobre C:** Debe tener la inscripción **“PROPUESTA ECONÓMICA**” y debe presentarse acorde al Anexo 6 del presente TBC, además de indicar los montos en numeral y literal. La totalidad de la documentación presentada debe encontrarse foliada, caso contrario la empresa proponente quedará inhabilitada.

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 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 o entre los montos en numeral y literal, 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 misma.**

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 empresa adjudicada debe presentar las siguientes garantías:

1. Garantía de cumplimiento de contrato (Boleta o Póliza de Caución) equivalente al 10% del monto total adjudicado con las características de **renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento** a favor de ENTEL S.A. La garantía deberá ser emitida por un año y renovada con anticipación, por el mismo monto, para el segundo año. La vigencia de la garantía debe ser computable a partir de la fecha de la entrega de la documentación para elaboración de contrato más un mínimo de sesenta (60) días calendario adicionales a la fecha de recepción del bien o servicio.

Asimismo (si se especifica en la Carta de Adjudicación), el oferente podrá solicitar mediante nota escrita una retención del 10% (diez por ciento) de cada pago para garantizar el cumplimiento del Contrato; esta retención sería devuelta una vez concluido el contrato, previa presentación de un informe final de conformidad emitido por la unidad solicitante.

1. Fotocopia de la Póliza de responsabilidad civil anual vigente.
2. 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 cuente con la autorización de operación emitida por la Autoridad reguladora correspondiente. La Póliza de Caución debe ser emitida por una compañía aseguradora con calificación doble A, regulada y autorizada por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS).

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 o inhabilitación de los oferentes que no cumplan con lo solicitado en el sobre A. Acto seguido, se procede a la apertura de los sobres B de los oferentes **habilitados** en el sobre A.

La apertura del sobre C de los oferentes habilitados en los sobres A y B, se realizará en sesión reservada bajo las condiciones establecidas en el numeral 7.3.

Las ofertas presentadas permanecerán en custodia de ENTEL S.A., no pudiendo los proponentes solicitar la devolución de los sobres independientemente de su habilitación o no.

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.

La secuencia de apertura y condiciones de evaluación será como sigue:

**10.1 Sobre A - Documentos Administrativos:** Para la evaluación de los documentos, posterior al acto de apertura, el asesor legal tiene un (1) día hábil y comprende el análisis de los siguientes aspectos.

**10.1.1** Verificación de documentos solicitados, de acuerdo al sistema “Presenta Sujeto a revision” o “No Presenta”.

10.1.2 Emisión de Informe Legal previa revisión exhaustiva de la documentación presentada, recomendando continuar con la calificación de los proponentes que hayan cumplido con todos los requerimientos de ENTEL S.A.

El cumplimiento del 100% de los aspectos, habilitará al proponente para la apertura del sobre B.

**10.2 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 hábiles para la evaluación correspondiente.
    2. La Comisión Técnica verificará que la copia digital entregada por los proponentes coincida con la documentación física presentada y que la misma se encuentre en su integridad. 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 de Calificación 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. La Comisión Económica verificará que la copia digital entregada por los proponentes coincida con la documentación física presentada y que la misma se encuentre en su integridad. Para tal efecto los responsables de la Evaluación Económica tienen tres (3) días hábiles para presentar sus resultados.

* 1. **Calificación Final**

Es el resultado del promedio ponderado de las calificaciones obtenidas en la evaluación técnica (60%) y la evaluación económica (40%).

* 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.

El proponente que resultase adjudicado deberá considerar que la revisión y suscripción del contrato objeto del presente proceso de contratación se efectuará en las oficinas del domicilio legal de ENTEL S.A. **El proveedor una vez comunicado el inicio de la vigencia del contrato contará con 48 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 Contrato:

* Los documentos que deben presentar las personas naturales son:
  + Cédula de Identidad (fotocopia simple).
  + Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente TBC (Términos Básicos de Contratación).
  + Certificado original de actualización de la matrícula de comercio emitido por FUNDEMPRESA vigente.
  + Certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente y actual.
* 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.
* Certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente y actual.
* Fotocopia simple de la Cédula de Identidad o Pasaporte del Representante Legal, vigente a la fecha de presentación de la propuesta.
* Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente TBC (Términos Básicos 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 legalizada, 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 TBC (Términos Básicos de Contratación) señalado en el presente documento.
    - Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente TBC (Términos Básicos 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.

**11. Forma de Pago**

La forma de pago será realizada como sigue:

* Los pagos del canon fijo se realizarán mensualmente, previa certificación del cumplimiento de especificaciones técnicas y emisión del Certificado de Control de Calidad.
* Pago extra canon del servicio (trabajos ejecutados según órdenes de trabajo o requerimiento de ENTEL S.A.), se realizará previa conciliación, certificación de los trabajos extra canon ejecutados y emisión del Certificado de Control de Calidad.

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

**12 Multas**

El oferente adjudicado se responsabilizará por los daños económicos ocasionados a ENTEL S.A., por incumplimiento a los plazos de entrega establecidos, debidamente constatados entre partes.

Si existiesen atrasos o incumplimiento en los plazos establecidos en el acápite 8 del presente TBC, el proveedor adjudicado cancelará a ENTEL S.A. la multa establecida en el mencionado acápite. Asimismo ENTEL S.A. descontará la multa del pago en curso. La suma de las multas no podrá exceder en ningun caso el 20% (veinte por ciento) del monto total de la adjudicación, debiendo iniciar el proceso de resolución del contrato.

**PARTE II**

**INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN**

1. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS

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

Para todos 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.

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

Referencias:

: Requerido por ENTEL S.A.

--- : Informativo, No requiere respuesta

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Localidades** |
| 1 | Servicio De Instalaciones, Traslados, Retiros Y Mantenimiento De La Red De Acceso Urbano LTE Familia | Todo el territorio boliviano |

*Aplíquese las siguientes condiciones que son de carácter obligatorio (mandatorio)*

| **ITEM 1.** | **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** |
| --- | --- |
| **CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS** | |
|
| **1.1.** Las respuestas presentadas para el presente TBC (Términos Básicos 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. | |
| **1.2.** El idioma oficial para la presentación de propuestas es el español. Se aceptarán manuales, catálogos y hojas técnicas en idioma 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. | |
| **1.3.** 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. | |

2 FORMA DE CALIFICACIÓN

La forma de calificación está relacionada al cumplimiento estricto de los incisos marcados como MANDATORIO, donde 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.

**2.1. CRITERIOS MANDATORIOS.**

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

**2.2.** **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 está descrita en el CUADRO DE CALIFICACIÓN RESUMEN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y CALIFICABLES.

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS
   1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

# 3.1.1. Objetivo

El objetivo es definir los requisitos técnicos mínimos que la empresa adjudicada deberá cumplir en las actividades de mantenimiento y operación de la red LTE Familia.

Las condiciones generales mínimas de organización, recursos, seguros, medio ambiente, normas internas del cliente y seguridad industrial, están descritas en el presente documento, las cuales deben ser respetadas completamente por la empresa proponente.

**3.2 ALCANCE**

**3.2.1 RED LTE**

LTE (Long Term Evolution): Es un nuevo estándar de la norma 3GPP, definida como una evolución de la norma 3GPP UMTS (3G) y para otros como un nuevo concepto de arquitectura evolutiva (4G). LTE es considerado el elemento clave del despliegue de Internet Móvil y convergencia IP.

Las actividades de operación y mantenimiento, deberán ser ejecutadas en toda la extensión del circuito de conexión hacia el cliente, vale decir desde el equipo terminal de telecomunicación (router), cableado interno hasta el equipo PC de propiedad cliente.

Se incluyen equipos (Router en calidad de venta o compra directa) de propiedad del cliente, para la verificación, limpieza y/o reemplazo del equipo terminal de telecomunicaciones (Router).

**3.2.2  SERVICIO**  
  
ENTEL S.A. con la red LTE presta acceso a Internet a través de un nuevo esquema de planes diferenciados a distintos hábitos de navegación de sus usuarios, con gran capacidad de ancho de banda y servicios de valor agregado.

**3.2.3  CLIENTES**

Existen tres segmentos de clientes:

* Masivos (4G LTE Familia)
* Pymes (4G LTE Familia)
* Corporativos (4G LTE Familia)

ACÁPITE 4: ESPECIFICACIONES TECNICAS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 4: ESPECIFICACIONES TECNICAS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | MANTENIMIENTO  El objetivo principal de las actividades de mantenimiento es reducir al mínimo el número de fallas de los servicios y también sus consecuencias; esto implica que mediante las actividades de mantenimiento se logre mantener una alta calidad, disponibilidad y confiabilidad del servicio de internet LTE Familia. | **---** |  |  |
| 4.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO | | | | |
| 2 | 4.1.1 DEFINICION Y REDUCCIÓN  Se denomina mantenimiento correctivo, a las actividades que se ejecutan a fin de reponer el servicio o la integridad de la red de planta interna cuando se presenta una falla que atenta contra la continuidad y/o calidad del servicio que brinda ENTEL S.A.  **Todas las actividades de mantenimiento deben orientarse a reducir al mínimo posible la reincidencia de fallas de tipo correctivo.** |  |  |  |
| 3 | 4.1.2 DIRECTRICES PARA LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO  Todas las actividades de mantenimiento correctivo deben ser ejecutadas 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:   * La revisión en casos de falla del cableado interno, debe ser **integral**, vale decir, a pesar de que la falla se localice en un punto específico de la red interna o equipo terminal, es necesario revisar el resto del circuito a fin de localizar otros puntos con posibles problemas, de esta manera se pueda evitar la reincidencia de fallas. * Medición de los niveles de señal y calidad del servicio entregado en cliente. * El personal de la empresa CONTRATISTA debe contar con el equipamiento y material necesario para la ejecución de los trabajos, en ningún caso debe importunar al cliente con requerimientos de herramientas, sillas, etc. * Todos los trabajos deben ser ejecutados empleando las herramientas adecuadas y específicas para cada caso (Ej.: alicate crimping, pelador de cable, etc.). * En las instalaciones internas, deberá evitarse que existan empalmes en el cable UTP en toda la extensión del circuito. * En intervenciones que requieran el cambio de material, se deberá retirar completamente el material reemplazado y se entregará el mismo debidamente medido y bajo inventario al personal de referencia designado de la respectiva regional de ENTEL S.A. Estas entregas serán semanales o mensuales, para contrastar los montos entregados en la conciliación mensual (*cantidad de material retirado=cantidad de material devuelto*). * Las medidas del enlace deben ser efectuadas durante la intervención para garantizar el correcto desempeño del circuito, estas medidas deben ser las adecuadas para el servicio y los valores obtenidos se registrarán en las Órdenes de Trabajo de cada intervención. * De manera regular y con la finalidad de verificar la calidad de los trabajos, así como el equipamiento adecuado y el correcto desempeño del personal de la empresa CONTRATISTA, se realizarán controles de calidad en los que participarán personal de ENTEL S.A. y la CONTRATISTA. * En casos de instalación con antena externa en ambientes del cliente debe tener siempre línea de vista hacia la estación base correspondiente. * La alimentación AC de los equipos Inalámbricos en ambientes del cliente deberá estar conectada a una toma de corriente que no dependa de interruptores y cuente con tensión regulada de: 230V~ +/-15% 50-60Hz; 0.40 A. El equipo debe ser ubicado en un lugar protegido de la humedad y no exponerlo directamente a los rayos de sol. * Cuando el problema sea en equipos de propiedad del cliente, como ser una PC, Laptop o modem, el mantenimiento es de responsabilidad del mismo. * Cuando el problema se ubique en equipos Router de propiedad del cliente, se dará un asesoramiento básico de la falla para que el mismo pueda proceder a efectuar el mantenimiento correspondiente. * Cuando el problema se ubique en el equipo Router de propiedad de ENTEL, se debe evidenciar en lo posible que la falla se debe a problemas de fábrica. En estos casos contratista proporcionará otro equipo al cliente del lote de Routers de retiro o de mantenimiento (cambio por garantía). * Si en la revisión del equipo se evidencia que el Router se dañó a consecuencia de una mala manipulación por parte del cliente, por tanto no cubre el cambio por garantía, el cliente debe adquirir otro de Multicentro para su reemplazo (cliente debe generar un trámite de atención de falla). * Las fallas de fuente de energía y/o cable de poder son de responsabilidad del cliente, por tanto debe reemplazar estas partes dañadas por su cuenta. * Los problemas en la tarjeta SIMCARD (quemado, etc.) serán reemplazados sin costo para el cliente de forma inmediata. * Los servicios de los clientes, no deben ser utilizados de ninguna manera por el personal de la CONTRATISTA, la única excepción permitida en este punto son las llamadas de prueba hacia los números autorizados por ENTEL S.A. y con el conocimiento del cliente. |  |  |  |
| 4 | 4.1.3 METODOLOGIA DE TRABAJO  Las actividades de mantenimiento correctivo se desarrollarán con la siguiente secuencia de tareas:  4.1.3.1 REGISTRO DE FALLAS  Las fallas son reportadas por los clientes a las líneas gratuitas, que ENTEL S.A. tiene para el efecto, el personal de Call Center y Help Desk, atiende el reclamo y registra toda la información pertinente sobre la falla, en el sistema de gestión de reclamos, además valida la información sobre el cliente y sus números de contacto.  4.1.3.2 ANALISIS DE LA LOCALIZACIÓN DE LA FALLA  Si la falla hubiese sido clasificada como técnica por el personal que registro los datos en sistema, el mismo es enviado al personal técnico, éstos efectúan el análisis en sus respectivas áreas para determinar si la falla se encuentra localizada dentro de alguno de los sistemas o componentes internos que están bajo la supervisión directa de ENTEL S.A. o si se encuentra en la red de acceso LTE. | **---** |  |  |
| 5 | 4.1.3.3 GENERACIÓN DE LA ORDEN DE TRABAJO  Si el personal técnico determinara que la falla no se encuentra en la planta interna, entonces se generará una orden de trabajo electrónica o manual que será enviada a la empresa CONTRATISTA.  Todas las órdenes de trabajo que atienda la CONTRATISTA deberán estar registradas en el sistema de gestión de trámites, para su posterior conciliación (mensual) y pago correspondiente.  En caso de horarios críticos donde no exista ***personal de ENTEL S.A.*** para la generación de la Orden de Trabajo y si la solución de la falla fuese de mucha importancia, se comunicará a la CONTRATISTA la necesidad del soporte técnico y se comunicará los datos respectivos para la intervención, no obstante se deberá regularizar la misma mediante la generación de una orden de trabajo a través del sistema de gestión de fallas (registro del reclamo e intervención). |  |  |  |
| 6 | 4.1.3.4 INTERVENCIÓN  Recibida la orden de trabajo, la empresa CONTRATISTA deberá desplazarse hasta el lugar donde estuviera instalada la terminal LTE.  La primera tarea de la empresa CONTRATISTA, deberá ser contactarse con el cliente a fin de informarle que su reclamo está siendo atendido y evitar de esta manera la generación de un nuevo ticket de reclamo.  Las tareas que deben ser desarrolladas durante la intervención serán las siguientes: |  |  |  |
| 7 | 4.1.3.4.1 LOCALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE CAUSA  Consiste en la localización del elemento con defecto e identificación de la causa probable. |  |  |  |
| 8 | 4.1.3.4.2  IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE FALLA Consiste en la identificación de la causa que originó la falla, en el elemento con defecto (Router, SimCard, etc.). |  |  |  |
| 9 | 4.1.3.4.3  ELIMINACIÓN DE CAUSA  Consiste en el análisis y ejecución de acciones que permitan evitar que en el futuro la causa identificada origine una falla sobre este circuito o sobre alguno adyacente, esto se logrará mediante el aislamiento de la causa, protección de los elementos afectados y/o implementación de medidas de seguridad. |  |  |  |
| 10 | 4.1.3.4.4  REEMPLAZO DE ELEMENTOS CON DEFECTO Y/O DAÑO  Consiste en la sustitución de las partes, equipos y/o materiales defectuosos que hubiesen sufrido daños por otro, este reemplazo se efectuará siempre y cuando fuese necesario con la finalidad de preservar la calidad del servicio en atención a normativas comerciales que ENTEL S.A. posea en vigencia para cada caso.  *Los reemplazos se dan conforme a lo explicado en el inciso 4.1.2 cambio por garantía por medio del lote de equipos retiro o de mantenimiento.*  El retiro de las partes, equipos y/o materiales deben ser devueltos a ENTEL S.A. registrando el tipo de equipo, modelo, marca, serie y cantidad, en un acta o nota de entrega, para su conciliación mensual dentro del reporte de fallas.  *Los equipos retirados por mantenimiento o cambio por garantía deben ser encaminados al fabricante para su reparación y almacenados posteriormente como parte del lote de mantenimiento.*  También verificará si el equipo principal del cliente se encuentra conectado a los equipos de ENTEL S.A. y si se encuentran bien configurados, si es necesario realizará algún tipo de configuración en el equipo del cliente, para solucionar la falla. |  |  |  |
| 11 | 4.1.3.4.5 REVISIÓN INTEGRAL DEL CABLEADO INTERNO  En caso donde la falla se presente en el cableado interno (UTP), además de detectar y corregir la falla actual, se debe efectuar una revisión total del cableado interno a fin de detectar y corregir otros puntos o elementos con falla que pudieran generar futuras averías. |  |  |  |
| 12 | 4.1.3.4.6  VERIFICACIÓN DE SOLUCIÓN DE FALLA  Consiste en verificar si el tipo de acción correctiva ejecutada para resolver la falla ha sido la adecuada, mediante la ejecución de pruebas de certificación del enlace con la estación base. |  |  |  |
| 13 | 4.1.3.4.7  CERTIFICACIÓN DE SOLUCIÓN DE FALLA  Una vez resuelta la falla, el personal de la empresa CONTRATISTA, deberá establecer una comunicación telefónica con los responsables de ENTEL S.A. (CORE) para la verificación de solución de fallas, a través del número gratuito habilitado en la respectiva localidad. Durante esta comunicación, se deberán reportar los detalles necesarios para que se pueda cerrar el ticket abierto para la falla en cuestión.  Además, el cliente, mediante su firma y rúbrica certificará su conformidad en la orden de trabajo u otros formularios si se requiriese, indicando la fecha y hora de la rehabilitación del servicio.  Las órdenes de trabajo conjuntamente los otros formularios relativos a la solución y reporte de la falla, con la respectiva firma del cliente deberán ser entregadas al personal de Acceso Urbano y/o CORE de la respectiva regional de ENTEL S.A., ***como máximo hasta 24 horas después de solucionada la falla*** para que sean apropiadamente archivadas. |  |  |  |
| 14 | 4.1.4 TIEMPO DE INTERVENCIÓN  El tiempo de intervención se contabiliza desde el registro automático en el sistema de gestión de fallas y la recepción de la orden de trabajo por parte del CONTRATISTA, hasta la certificación de la solución por personal de ENTEL S.A. de la respectiva regional.  Si la falla no pudiese resolverse en el tiempo previsto por ausencia del cliente o postergaciones a requerimiento del mismo, se analizará cada caso en forma particular para su consideración, dentro del análisis de cumplimiento de los tiempos de solución. ENTEL S.A. solamente aceptará las justificaciones que cuenten con el formulario de justificación respectivo y firmado por el cliente. |  |  |  |
| 15 | 4.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO  Son las actividades de mantenimiento destinadas a reducir la probabilidad de fallas de los servicios o la degradación de la calidad del servicio. | **---** |  |  |
| 16 | 4.2.2 PLANIFICACION  Las actividades de mantenimiento preventivo serán programadas en forma conjunta con el personal de ENTEL S.A. y se ejecutarán mensualmente de acuerdo a la modalidad de trabajo descrita en el siguiente punto. |  |  |  |
| 17 | 4.2.3  TRABAJOS INVOLUCRADOS  Los trabajos involucrados en este tipo de mantenimiento son:   * Mediciones de los niveles de señal y calidad del servicio entregado en cliente (RSRP, RSRQ, Etc.). * Mantenimiento en la red domiciliaria de grandes clientes. * Relevamiento de conexiones en nodos. * Reorientación de la antena externa y/o reforzamiento de sus elementos de sujeción. * Cambio de ruta de cableado interno. * Optimización de la instalación hecha por el abonado. * Verificación de los sistemas de protección instalados y su consiguiente diagnóstico. * Relevamiento de servicios por cluster para la actualización de la base de datos (OPNET). * Mantenimiento preventivo a los 10 clientes con más reclamos existentes en la regional.   Además de estas actividades, se definirán otras acordes a las necesidades para mejorar la calidad del servicio (clientes corporativos). |  |  |  |
| 18 | 4.2.3.1   MEDICION DE NIVELES DE SEÑAL Y CALIDAD DE SERVICIO  - Verificar y cuantificar los parámetros de radio con los cuales opera un circuito.  - Verificar las velocidades de Downgrade y Upgrade, tanto local como internacional relacionada al circuito.  - Verificar el Throughput efectivo.  - Certificar un determinado circuito.  - Informar los datos técnicos obtenidos para la actualización de la base de datos de ENTEL. |  |  |  |
| 19 | 4.2.4  MODALIDAD DE TRABAJO  Las actividades de mantenimiento preventivo serán ejecutadas en los ambientes del cliente al constituirse en un sistema inalámbrico.   * Inicialmente se identificarán las tareas a ejecutarse como mantenimiento preventivo, en base a un análisis interno del historial de fallas, adicionalmente la CONTRATISTA presentará su propio análisis considerando factores adicionales que pudiesen haberse observado durante los trabajos de campo, en base a toda esta información se definirán los trabajos que deben ser ejecutados. * Para la ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivo se dispondrá de una cantidad de personal de la empresa CONTRATISTA, estos técnicos ejecutarán los trabajos conforme se planifiquen. * Previo al inicio de los trabajos se definirán los cronogramas de ejecución y los recursos que se emplearán, en la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo. * A la conclusión de las actividades, conjuntamente el personal de ENTEL S.A. se procederá a la conciliación de materiales y cantidad de eventos o trabajos ejecutados a fin de procesar los reportes necesarios para el pago. |  |  |  |
| 20 | 4.2.5  PLAN DE CONTINGENCIA Y ATENCION DE EMERGENCIAS  Un punto de especial importancia para la atención de emergencias en el mantenimiento de la red LTE Familia, es el plan de contingencia que debe ser implementado por el CONTRATISTA para la atención de cualquier emergencia que se presentase en la red.  En este sentido, el CONTRATISTA deberá contar con un stock permanente de materiales y equipos para atender cualquier falla o problema masivo en la red LTE, el stock no deberá disminuir en cantidades, vale decir, que cuando exista una intervención de emergencia donde se emplee estos materiales, se debe reponer los mismos dentro de las 72 horas posteriores para evitar inconvenientes en caso de otro problema.  El material asignado al plan de contingencia está establecido en el acápite 7, Organización del Contratista y debe ser exclusivamente para el plan indicado, no pudiéndose emplear para resolver otras necesidades que no califiquen como urgentes. ENTEL S.A. se reserva el derecho de efectuar inspecciones al almacén de la empresa contratista a fin de evidenciar la disponibilidad del material y equipos para emergencias. |  |  |  |
| 21 | 4.3  MATERIALES PARA LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO  Todos los materiales que deben ser empleados en las actividades de mantenimiento correctivo o preventivo, se encuentran definidos en el acápite 6 y en el anexo 6.  Asimismo, es necesario aclarar los siguientes puntos:   * Todo el material a emplearse debe ser nuevo, en ningún caso se aceptarán trabajos ejecutados con material usado. * La empresa CONTRATISTA debe contar con el stock suficiente de materiales, tales como cable UTP, conectores RJ45 y stock de Routers para cumplir con los requerimientos de ENTEL S.A. * En caso de que algún material no estuviese incluido dentro del acápite 6 de materiales, la empresa CONTRATISTA debe solicitar a ENTEL S.A. por escrito la aprobación del material, y posterior empleo dentro de las actividades de mantenimiento. |  |  |  |
| 22 | 4.4  SUPERVISION POR PARTE DE ENTEL  ENTEL S.A. supervisará todas las actividades de mantenimiento (preventivo y correctivo) y verificará el cumplimiento de la organización propuesta por el CONTRATISTA y aceptada por ENTEL S.A.  El control y supervisión por parte de ENTEL S.A. a las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo ejecutado por la empresa CONTRATISTA se desarrollará de la siguiente manera: |  |  |  |
| 23 | 4.4.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO  Conforme a los procedimientos de Mantenimiento Correctivo indicados, la empresa CONTRATISTA intervendrá para solucionar las fallas que no hubiesen podido ser solucionadas por personal de ENTEL S.A. de forma interna (Back office CORE), en consecuencia y para cumplir con las condiciones estipuladas en el presente documento, se deberán cumplir los siguientes puntos:   * El control y supervisión lo efectuará personal de ENTEL S.A. en al menos el 20% de la totalidad de intervenciones que realice la CONTRATISTA, para verificar la consistencia y exactitud de la información reportada, así como la calidad y cumplimiento de las normas exigidas por ENTEL S.A. * En este sentido, si se detectara cualquier anomalía en la reparación, se empleará el formulario correspondiente de inspección de calidad para atención de fallas (mantenimiento correctivo) para registrar todos los detalles relevantes sobre la revisión efectuada. El formulario debe estar avalado por la firma del personal de ENTEL S.A. que hubiese participado en las inspecciones así como del responsable del grupo de trabajo de la CONTRATISTA bajo supervisión. * Considerando que la inspección de calidad se efectúa por muestreo, los resultados obtenidos serán proyectados a la totalidad de las intervenciones efectuadas durante el mes de evaluación (teoría de muestreo). * Otro factor importante no solo para el mantenimiento sino para todas las actividades del presente documento es el equipamiento, tanto de equipos, herramientas y uniformes, en consecuencia se efectuarán inspecciones sorpresa para verificar todos estos aspectos mediante el llenado del formulario de inspección. * Todos los formularios que se llenasen como parte del control de los trabajos, así como la orden de trabajo con la firma del cliente deberán ser entregados al personal de Acceso Urbano y/o CORE de la respectiva regional de ENTEL S.A., para que esta documentación pueda ser debidamente almacenado en los archivos de la regional. |  |  |  |
| 24 | 4.4.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO  De igual manera que los mantenimientos correctivos, se establecen metodologías de control para la gestión del mantenimiento preventivo.   * La supervisión será efectuada por personal de ENTEL S.A. sobre el 100% de los trabajos de mantenimiento preventivo ejecutados por la empresa contratista, a fin de contar con la información del trabajo ejecutado, calidad del trabajo y cantidad de materiales empleados. * La supervisión es responsabilidad de ENTEL S. A. y se realizarán inspecciones durante la ejecución de los trabajos realizados por el grupo de mantenimiento preventivo a fin de verificar si se realizaron las actividades programadas en el plazo previsto y con los recursos humanos asignados al trabajo. * En el caso donde la supervisión no pudiese ser ejecutada durante el desarrollo de los trabajos, se efectuará una revisión en forma posterior. * Al momento de efectuarse la revisión, se procederá a la certificación respectiva de cada trabajo conforme a las cantidades de materiales utilizados en cada uno de estos mantenimientos. Luego se firmará el certificado de avance mensual por ambas partes. * En caso de existir observaciones en la certificación por parte de ENTEL S.A., se realizará un informe por parte de la Regional, a fin de aplicar las multas indicadas en el acápite 8 si correspondiera. * ENTEL S.A. procederá a la certificación de los trabajos ejecutados del periodo de evaluación, hasta máximo el día 5 de cada mes. Considerando que la documentación fue entregado por la CONTRATISTA una vez finalizado el trabajo (la planilla con el detalle del trabajo ejecutado y los materiales empleados). |  |  |  |
| 25 | 4.5 HORARIO DE TRABAJO  Los horarios de trabajo para el mantenimiento deben ser:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | DESCRIPCIÓN | HORARIO EN EL DÍA | DÍAS | | MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA SERVICIOS LTE FAMILIA (MASIVOS Y PYMES) | 08:30 A 12:30 y 14:30 A 18:30 | DE LUNES A SÁBADOS | | MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA SERVICIOS LTE FAMILIA (CORPORATIVOS) | Según programación | 7 DÍAS A LA SEMANA Y 365 DÍAS AL AÑO | | MANTENIMIENTO CORRECTIVO SERVICIO LTE FAMILIA (MASIVOS, PYMES Y COPORATIVOS) | 00:00 A 24:00 | 7 DÍAS A LA SEMANA Y 365 DÍAS AL AÑO |   En trabajos de mantenimiento preventivo que impliquen cortes del servicio, deberán ser previamente autorizados por ENTEL S.A. y efectuados con preferencia en horarios nocturnos, fines de semana u hora ventana, para minimizar el perjuicio a los clientes. |  |  |  |
| 26 | 4.6  INFORME MENSUAL  Los reportes deben ser clasificados y divididos en dos de acuerdo a lo siguiente:   * Reportes para clientes Masivos y Pymes * Reportes para clientes Corporativos   **Hasta el día 5 de cada me**s, **como plazo máximo**, la empresa CONTRATISTA deberá entregar el “reporte mensual” a los responsables regionales de ENTEL S.A., de no cumplirse con estos tiempos se aplicaran las multas correspondientes y descritas en el acápite 8, asimismo el reporte mensual deberá contener mínimamente la siguiente información: |  |  |  |
| 27 | 4.6.1  REPORTE DE INTERVENCIONES EN MANTENIMIENTO CORRECTIVO (MASIVOS, PYMES Y CORPORATIVOS)  Cuadro de intervenciones de mantenimiento correctivo con el siguiente detalle:   * Departamento * Localidad * Instancia con falla * Descripción de la falla * Causa de la falla * Datos técnicos anteriores (Cluster, IMEI, Simcard) * Datos técnicos actuales (Cluster, IMEI, Simcard) * Nodo\_B RSRP, RSRQ Nivel se señal * Tipo Equipo * Número de orden de trabajo (OT) * Material y equipo empleado, material y equipo retirado * Fecha y hora en que se recibió la OT * Fecha y hora de la solución y puesta nuevamente en servicio * Tiempo de solución de falla * Localización de falla * Tipología de falla * Tipología de solución   En este sentido y con la finalidad de contar con una metodología de clasificación de los datos, la CONTRATISTA en forma conjunta con personal de ENTEL S.A. identificarán las tipologías tanto de falla como de solución, en base a un análisis de las causas y efectos, de la solución adoptada.  En casos donde la reparación de la falla no hubiese sido posible, se deben indicar en el reporte las causas que imposibilitaron la intervención y deben estar avaladas con la firma del cliente o por personal responsable de la regional de ENTEL S.A. Cabe recalcar que esta información deberá encontrarse tabulada en el archivo de conciliación correspondiente. |  |  |  |
| 28 | 4.6.2  REPORTE DE MATERIALES EN MANTENIMIENTO CORRECTIVO (MASIVOS Y PYMES + CORPORATIVOS)  Para reportar las cantidades de material utilizado en el mantenimiento correctivo, se debe presentar un cuadro por Orden de Trabajo indicando el material empleado (*con detalle de cantidades conciliadas previamente con ENTEL S.A.*) y material retirado (*con detalle de cantidades recibidas por ENTEL S.A*.). |  |  |  |
| 29 | 4.6.3  REPORTE ESTADÍSTICO DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (MASIVOS Y PYMES + CORPORATIVOS)  Este reporte debe contener lo siguiente:   * Gráficos históricos de análisis de fallas por localización, causa, tipo de falla y tipo de solución. * Tablas y gráficas con los siguientes indicadores: * Tasa de fallas del mes (por localidad y total). * Tiempos promedio de intervención desde la recepción de la orden de trabajo hasta la solución de la falla (por localidad y total). * Promedio y moda de los tiempos de intervención (por localidad y total). * Tiempos promedio de ejecución efectiva desde la localización del circuito hasta la solución de la falla (por localidad y total). * Promedio y moda de los tiempos de ejecución efectiva (por localidad y total). * Análisis de los principales factores que generaron fallas. * Análisis sobre concentración de fallas en sectores determinados de la red y recomendaciones para la corrección. * Análisis de reincidencia de fallas (antigüedad de hasta dos meses atrás para el análisis). * Análisis de localización de fallas y principales factores generadores de fallas en cada localidad. * Análisis de causas para la reincidencia de fallas.   Este informe es mensual, deberá ser presentado juntamente con toda la información fuente y entregado en medio magnético hasta el **5 de cada mes**, de manera de no incurrir en multas mediante el acápite 8. |  |  |  |
| 30 | 4.6.4   REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (CONSOLIDADO)  El reporte del mantenimiento preventivo deberá contar con la descripción de las actividades ejecutadas, la planilla de certificación con la cantidad de material utilizado (con la firma del responsable de ENTEL y la contratista, de acuerdo a los ítems de contrato anexo 6).  Asimismo, se deberán indicar los hechos más relevantes de este trabajo como ser: los cambios realizados en la red, los sectores saturados y comportamiento de la red LTE. |  |  |  |
| 31 | 4.7 CONCILIACIONES  En base a la información recibida, el personal de la Contratista y ENTEL S.A. en la regional correspondiente, efectuarán la revisión y procederán a la conciliación de resultados e índices regionales considerando lo siguiente:   * La conciliación debe atender a los plazos estipulados en este documento, así como a las consideraciones enunciadas en las directrices del presente acápite. Por otra parte se considerará únicamente una justificación si viene acompañada del respectivo formulario 21831 (formulario de justificación de retrasos), debidamente llenado y respaldado por las firmas correspondientes, éste formulario deberá ser entregado al personal de ENTEL S.A. de cada regional, al mismo tiempo que las órdenes de trabajo ejecutadas, para que puedan ser adecuadamente archivadas. * Cabe recalcar que todos los formularios son documentos con validez legal ante el ente regulador (ATT), por lo que deben ser manipulados con el cuidado necesario y con total pulcritud al momento de ser llenados. * Si alguno de los reportes del informe mensual fuera observado en alguna de sus partes, se devolverá al CONTRATISTA para su corrección. * Toda la información de respaldo debe ser entregada a la regional correspondiente.   Los resultados regionales ya conciliados y firmados, deberán ser remitidos a la Sede Nacional conjuntamente toda la información necesaria para poder efectuar el cálculo del índice global y la aplicación de las multas respectivas si correspondiera, hasta el día diez (10) de cada mes, en formato digital e impreso, el cual deberá estar debidamente refrendado por ambas parte (contratista y ENTEL regional). |  |  |  |
| 32 | 4.7.1 REPORTE CONSOLIDADO  La CONTRATISTA, una vez concluidas las conciliaciones regionales (fecha límite de conciliación el día 10 de cada mes), deberá enviar al supervisor nacional de Acceso Urbano los formularios de conciliación (formulario 25551A) con las firmas respectivas (originales). De igual manera se deberá entregar toda la documentación de respaldo de los trabajos ejecutados en la red LTE Familia, para la tramitación de pago. Solo se procesarán los pagos para aquellos trabajos que hubiesen cumplido con todos los requisitos y no hubiesen sido observados en ninguna de sus partes. |  |  |  |
| 33 | 4.8  INSTALACIONES, RETIROS, TRASLADOS Y CAMBIO DE PLAN  **Instalación**: Es la habilitación de un servicio de telecomunicaciones mediante el alta del cliente a través de Facturador (Datos personales, dirección y forma de adquisición de la terminal), automáticamente el Facturador generará la Orden de Trabajo de instalación del servicio por medio del sistema de generación de OTs para la instalación del equipo terminal (router) en el lugar solicitado por el cliente, pruebas de funcionamiento, entrega del servicio y aprobación del mismo por el cliente.  **Retiro**: Es la suspensión de un servicio de telecomunicaciones mediante el retiro del equipo terminal de telecomunicaciones (siempre y cuando el terminal es de propiedad 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).  **Cambios de plan**: Esta actividad consiste en verificar la factibilidad técnica para realizar el cambio de plan, si llega a los parámetros de velocidad establecidos y/o solicitados.  Para establecer el alcance de las actividades solicitadas se deben tomar en cuenta las siguientes puntuaciones: | **---** |  |  |
| 34 | 4.8.2.1.1  INSTALACIONES  Una instalación consta de la ejecución de los siguientes trabajos:   * **Instalación del equipo terminal (Router):** Instalación del terminal de telecomunicaciones en el domicilio del cliente. * **Instalación Interna:** Consiste en la instalación del cable UTP desde el equipo terminal de telecomunicaciones hasta la PC del cliente, incluyendo cable ducto conector RJ45, capuchones, etc. * **Pruebas de funcionamiento:** Consiste en verificar y valorar los parámetros de radio y las velocidades de Downgrade y Upgrade, con los cuales opera el circuito para su correcto funcionamiento (Throughput). |  |  |  |
| 35 | 4.8.2.1.2 RETIROS  Un retiro consta de la ejecución de las siguientes tareas:   * **Retiro de cableado interno:** Retiro del cable UTP (desde el equipo router hasta la PC del cliente), cable ducto y accesorios. * **Retiro de Terminal de Telecomunicaciones:** Retiro del equipo terminal más accesorios (Router), si perteneciera a ENTEL S.A.   Los equipos que no pudieron ser retirados o recuperados por diferentes causas (abonado ausente, cliente se desiste a devolver el equipo, etc.) deben ser informados de manera inmediata a ENTEL Regional y nacional para confirmar el informe de la contratista y/o gestionar la devolución del equipo (los reportes inconsistentes serán sancionados como calidad de la información, conforme al acápite 8).    Los materiales y equipos retirados, deben ser devueltos mensualmente a los referentes de ENTEL de cada regional, a través de notas de entrega que certifiquen este cometido. |  |  |  |
| 36 | 4.8.2.1.3  TRASLADOS  Un traslado consta de la combinación de trabajos de Retiro (punto origen) y de Instalación (punto destino) arriba descritos. |  |  |  |
| 37 | 4.9  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 interna) a fin de asegurar un excelente servicio y la satisfacción del cliente en todo momento.  Todos los trabajos deben ser ejecutados empleando las herramientas adecuadas y específicas para cada caso (Ej.: alicate crimping, pelador de cable,.. etc.).  La empresa contratista deberá tener en cuenta, aspectos relacionados con la seguridad de las instalaciones y tomar las acciones necesarias que precautelen los mismos (estética, daños a los equipos de ENTEL S.A.) de posibles fallas derivadas por un mala instalación.  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 del cliente no deben 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 cliente. |  |  |  |
| 38 | 4.9.1  INSTALACIONES LTE FAMILIA   * Pruebas del servicio con el Simcard y Router de Prueba. * Instalación del cable UTP desde el Equipo Router hasta la PC del cliente. * Instalación del cable ducto. * Verificación de la señal. * Instalación y configuración del equipo Router. * Habilitación y configuración de la PC del cliente. * Provisión del servicio. * Certificación del servicio a través del sistema de gestión de OTs. * Registro de los datos técnicos en el sistema de gestión de OTs. |  |  |  |
| 39 | 4.9.2 RETIRO DEL SERVICIO LTE FAMILIA   * Retiro del cable UTP en caso de que exista y haya sido instalada por ENTEL. * Retiro del equipo Router y sus accesorios si el equipo pertenece a ENTEL. * Registro de los datos técnicos de la baja. * Devolución del material y equipo retirado debidamente cuantificado, de forma mensual. |  |  |  |
| 40 | 4.9.3  TRASLADOS DEL SERVICIO LTE FAMILIA  El trabajo de traslado involucra las actividades de retiros e instalaciones, descritas anteriormente. |  |  |  |
| 41 | 4.9.4  CAMBIOS DE PLAN (CAMBIO DE VELOCIDAD)  Para este trabajo, las actividades involucradas son:   * Pruebas de factibilidad en casos de incremento del ancho de banda. * Provisión del servicio en el sistema automático. * Pruebas de navegación para demostrar la nueva velocidad. * Certificación del servicio a través del sistema de gestión de OTs. * Registro de los datos técnicos en el sistema de gestión de OTs. |  |  |  |
| 4.10  PROCEDIMIENTOS | | | | |
| 42 | 4.10.1   INSTALACION  El procedimiento para la instalación del **servicio LTE Familia** consta de los siguientes pasos:   * La Orden de Trabajo es generada por el área comercial de ENTEL S.A. y llega a través de los sistemas de gestión de trámites al GESTOR DE PROVISIONES LTE de la regional correspondiente (contratista). * La contratista recibe la OT en el sistema de gestión de trámites, se registra de manera automática la fecha y hora de entrega de la misma. Una vez que ingresó a la aplicación, procede a imprimir la Orden de Trabajo confirmando la ejecución de la impresión. * La empresa contratista coordinará telefónicamente con el cliente, la fecha y hora de ejecución del trabajo. * Para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, se deben realizar pruebas de conexión con el Router y SimCard de prueba en los ambientes del cliente. * La empresa contratista ejecutará las pruebas para la instalación (conexión y acceso con el ROUTER y SIMCARD de prueba en ambientes del cliente), verificará que los parámetros de conectividad del servicio son los adecuados Ej. (de: RSRP hasta -95dB y RSRQ hasta -12 dB), caso contrario se cancelará la instalación. * Una vez verificada la conexión “si es óptima”, la contratista debe ingresar a la página de provisión (sistema de gestión de OTs) para el atacheo correspondiente y activación del servicio, además de ingresar los datos del Cluster, IMEI, Simcard, etc. * Posteriormente, se procede a la instalación del Router y Simcard asignado al cliente para habilitar su servicio. * Cualquier cambio de datos en la orden de trabajo, por parte del técnico contratista, debe ser autorizado por el personal de ENTEL S.A., explicando el motivo por el cual se debe realizar el mismo. * La sujeción tanto de la antena como del cable UTP deberá efectuarse mediante el uso de materiales apropiados de alta calidad y bajo ningún motivo se aceptarán soluciones improvisadas como sujeción con alambre de amarre, cinta aislante, etc. * Realizada la acometida e instalación del equipo, el técnico instalador de la empresa contratista deberá demostrar al cliente que el servicio está funcionando correctamente. * El CORE certificará la fecha y hora de activación del servicio a través del sistema de gestión de trámites (automático). * El cliente firmará la Orden de Trabajo que indicará la fecha y hora de activación del servicio como aceptación. En la orden de trabajo se deberán detallar las modificaciones efectuadas sobre los recursos de la red, todo el material empleado, algunas observaciones relevantes y el nombre completo así como el número de cédula de identidad de la persona que firma en la casilla del cliente. * La información de la Orden de Trabajo ejecutada, deberá ser también llenada en el sistema de gestión de trámites, para cerrar el flujo de provisioning a través de los sistemas automáticos. * La Orden de Trabajo firmada por el cliente, debe ser entregada por la Contratista a ENTEL S.A. dentro de las 24 horas de ejecutado el trabajo. |  |  |  |
| 43 | 4.10.2 RETIROS   * La actividad inicia con la entrega de una orden de trabajo por parte de ENTEL S.A., a través de los sistemas de gestión de trámites. La orden contará con los datos del cliente (nombre, dirección, teléfono de contacto, etc.) y los datos técnicos necesarios (IMEI, Simcard, Cluster LTE, Velocidad, etc.). * El contratista en base a sus propios procedimientos procederá a realizar los trabajos de retiro correspondientes en la infraestructura instalada. * El retiro implica recoger: el cable UTP (desde el Router hasta la PC del cliente) velando por su integridad y sin realizar cortes en él, asimismo se debe retirar el equipo de telecomunicación (Router) de propiedad de ENTEL. * Todo material retirado deberá ser entregado, debidamente medido y contabilizado, a la unidad de Acceso Urbano de ENTEL S.A. en el respectivo almacén de la regional, de forma mensual. Asimismo, se conciliarán las cantidades devueltas con las cantidades reportadas en el informe mensual. * El retiro del equipo o terminal de telecomunicaciones (Router) se realizará cuando sean de propiedad de ENTEL S.A.(debe incluir el retiro de todos sus accesorios). * *Los equipos que no pudieron ser retirados o recuperados por diferentes causas (abonado ausente, cliente se desiste a devolver el equipo, etc.) deben ser reportados de manera inmediata a ENTEL Regional y Nacional para confirmar el informe de la contratista y/o gestionar la devolución (los reportes inconsistentes serán sancionados como calidad de la información, conforme al acápite 8).*   Concluidas las tareas antes mencionadas, la orden de trabajo impresa deberá ser presentada debidamente llenada al cliente para que éste firme en conformidad al trabajo realizado. En esta orden de trabajo se deberán detallar los recursos de la red que se liberan, todo el material y equipo retirado y el nombre completo de la persona que firma en la casilla del cliente.  Luego, se procederá a cerrar el trámite a través del sistema automático correspondiente. Las órdenes de trabajo con la firma del cliente deberán ser entregadas a ENTEL S.A., máximo 24 horas después de haberse ejecutado el trabajo, adjuntando las notas de entrega o devolución de equipos retirados. |  |  |  |
| 44 | 4.10.3  TRASLADOS  Tal como fue definida esta actividad consistirá en la aplicación del procedimiento de retiros e instalación. |  |  |  |
| 45 | 4.10.4  CAMBIOS DE PLAN (CAMBIO DE VELOCIDAD)   * El proceso inicia con la recepción de la orden de trabajo enviada por ENTEL S.A., a través de los sistemas de gestión de trámites. La orden contará con los datos del cliente (nombre, dirección, teléfono de contacto, etc.) y los datos técnicos de la velocidad actual y la solicitada. * El contratista coordinará telefónicamente con el cliente, la fecha y hora para ejecutar la actividad. * La ejecución de lo solicitado se desarrollará de acuerdo a lo siguiente: * Verificar con el equipo de prueba (Router y Simcard) la velocidad de conexión para determinar la factibilidad del incremento de ancho de banda (caso incremento de velocidad). * Si el incremento es factible, se verifica juntamente con el cliente la velocidad actual. * Realizar la provisión correspondiente a través del sistema de gestión automático para el incremento o decremento de la cambio de velocidad. * Verificar junto al cliente la nueva velocidad. * Demostrar al cliente que el servicio está funcionando. * Actualizar la base de datos con la nueva velocidad. * Concluidas las tareas anteriores, la orden de trabajo impresa deberá ser firmada por el cliente en conformidad al trabajo realizado. * Cerrar el trámite a través del sistema automático correspondiente. Las órdenes de trabajo con la firma del cliente deberán ser entregadas a ENTEL S.A., máximo 24 horas después de haberse ejecutado el trabajo. |  |  |  |
| 46 | 4.10.5 ASIGNACIÓN DE IP  Por el momento no está habilitado , pero de abrirse la opción, ENTEL S.A. comunicará oficialmente a la empresa contratista el inicio de este servicio e incluirá el procedimiento correspondiente. **En este entendido, la empresa contratista deberá realizar las tareas correspondientes.** |  |  |  |
| 47 | 4.11 MATERIALES PARA LAS ACTIVIDADES  El contratista debe contar con el inventario suficiente de todo el material necesario para cumplir con todas las actividades requeridas. Por lo tanto, debe tener un stock de materiales en sus almacenes, suficiente para que los recursos contratados (Personal, Vehículos, Etc.) ejecuten las actividades cumpliendo los parámetros de rendimiento.  Los materiales que deben ser empleados en los trabajos de instalación, deben cumplir con las especificaciones descritas en el acápite 6, en caso de que algún material no estuviese incluido dentro del anexo 6, se presentará a ENTEL S.A. “Sede Nacional” una solicitud por escrito con las características del material a fin de que se apruebe su empleo.  Todo el material a emplearse debe ser nuevo, en ningún caso se aceptarán instalaciones con material usado.  Todo el material utilizado y provisto por la empresa contratista se constituye en propiedad de ENTEL S.A. |  |  |  |
| 48 | 4.12 HORARIOS DE GENERACION DE ORDENES 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 cliente y comunicación telefónica al contratista. |  |  |  |
| 49 | 4.13 CONTROL DE CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES  ENTEL S.A. efectuará el correspondiente Control de Calidad, por muestreo, de las actividades realizadas por la empresa contratista. El porcentaje mínimo de muestras será del 20% del total de las actividades ejecutadas en el periodo de evaluación (mensual).  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 como ser: observaciones, modificaciones y/o evaluación.  La información de estas visitas será utilizada para la valoración de las metas de calidad, para tal efecto se aplicará la teoría de muestro y los resultados obtenidos se proyectarán al universo del que se obtuvo la muestra evaluada, así se determinará la cantidad de órdenes observadas (X). |  |  |  |
| 4.13.1 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD | | | | |
| 50 | 4.13.1.1  CONTROL DE CALIDAD DE INSTALACIONES, TRASLADOS Y MATERIAL REPORTADO  Todos los controles de calidad serán efectuados por personal de ENTEL S.A. en cada ciudad.   1. El control de calidad de instalaciones y traslados estará basado en cómo se ejecutó la actividad: estética, calidad del material utilizado, calidad de la información (datos técnicos registrados en la orden de trabajo) y satisfacción del cliente. 2. Asimismo, se efectuará el control de material utilizado, verificando si existen diferencias entre el material instalado y reportado por la contratista. 3. Los mencionados controles deben ser realizados a través de visitas conjuntas, entre personal de ENTEL S. A. y la empresa contratista, la elección de los trabajos a inspeccionar será realizado de manera aleatoria del total de Ordenes de Trabajo ejecutadas en un periodo de tiempo del mes evaluado. El porcentaje mínimo de muestras será del 20% del total de las actividades ejecutadas en cada mes. 4. La evaluación o calificación será efectuada a través del “FORMULARIO de CONTROL de CALIDAD de INSTALACIONES”. El mencionado formulario consta de los siguientes parámetros, a ser valorados como bueno, regular o malo:   **Planta Interna:** Se debe revisar y calificar si la contratista ejecutó correctamente o no los trabajos de planta interna:   * Conexión entre Router y la PC del cliente. * Sujeción del cable UTP a la pared. * Recorrido del cable UTP (alejado de lugares donde entre lluvia o sol, protección adecuada, etc.). * Sujeción del cable ducto a la pared, etc.   **Estética:** La calificación de la Estética se referirá a todo lo relacionado con la planta interna, tomando en cuenta algunos aspectos, como ser:   * Cable UTP, fijado correctamente a la pared con grapas a distancias uniformes. * Recorrido del cable UTP (donde no exista peligro de sufrir dañado por personas u objetos). * Calidad del trabajo * Cuando el cable este sobre el piso, se debe utilizar protectores especiales como ser cable ducto.   **Calidad de Materiales:** Se debe calificar el Material utilizado por la contratista. Dicho material debe ser el requerido y especificado por ENTEL S.A. según el acápite 6 y anexo 6.  **Calidad de Datos Técnicos:** Se debe calificar si los datos técnicos registrados por la contratista en la Orden de Trabajo son los correctos (Cluster, Simcard, IMEI, RSRP, RSRQ, Etc.).    **Satisfacción del Cliente:** Se calificará si el cliente está satisfecho o no con el trabajo realizado por el técnico instalador. No se calificarán aspectos que no correspondan al trabajo realizado por el técnico instalador; como por ejemplo: cliente molesto con el área comercial de ENTEL, cliente descontento con el equipo entregado, etc.  Asimismo, en dicho Formulario, se debe registrar el **tipo y cantidad de materiales reportados por la contratista Vs. la cantidad de materiales verificados por ENTEL S.A**. de cada Orden de Trabajo ejecutada (instalación y/o traslado).  Tomando en cuenta la dificultad de realizar una medida exacta de algunos materiales instalados por la contratista, se tendrá un **margen de tolerancia del 5%** en las medidas de longitud del cable UTP, cable ducto. Etc.     * Es suficiente que cualquier parámetro (planta interna, estética, calidad de materiales, calidad de datos técnicos o satisfacción del cliente) tenga una calificación de regular o malo y/o se verifique que existe diferencia de materiales, para considerar a la Orden de Trabajo correspondiente como “Observada”. * Todo trabajo mal ejecutado, debe ser corregido por la contratista hasta 24 horas después de realizada la observación, la Orden de Trabajo correspondiente permanecerá con su calificación de regular o malo. En caso de que la contratista no corrija el trabajo mal ejecutado, la Orden de Trabajo no será considerada en la conciliación para su pago. * Toda la información, obtenida a través del llenado de los “FORMULARIOS de CONTROL de CALIDAD de INSTALACIONES” deberá ser vaciada según la localidad correspondiente, en la planilla de consolidación mensual denominada “CONTROL de CALIDAD de INSTALACIONES”. |  |  |  |
| 51 | 4.13.1.2  CONTROL DE CALIDAD DE RETIROS   * Para el Control de Calidad de los Retiros ejecutados por la contratista, se tomará en cuenta si se retiró adecuadamente todo el cableado interno, terminal de telecomunicaciones si correspondiera y todos los accesorios de la instalación. También se considerará como ausencia de calidad a la falta de los respectivos datos técnicos en la orden de trabajo y los reportes falsos (no se retiró equipo, se reúsa a la devolución del equipo, etc.). * El mencionado control se debe realizar a través de visitas conjuntas, entre personal de ENTEL S. A. y la contratista, la elección de los trabajos a inspeccionar será realizada de manera aleatoria del total de Ordenes de Trabajo ejecutadas en un periodo de tiempo del mes evaluado. El porcentaje mínimo de muestras será del 20% del total de las actividades ejecutadas en cada mes. * La información de estas visitas será utilizada para la valoración de las metas de calidad, para tal efecto se aplicará la teoría de muestreo y los resultados obtenidos se proyectarán al universo del que se obtuvo la muestra evaluada, así se determinará la cantidad de órdenes observadas (X). * La evaluación o calificación será efectuada a través del “FORMULARIO CONTROL de CALIDAD de RETIROS”. El mencionado formulario consta de los siguientes parámetros, a ser valorados como bueno o malo:   **Retiro del Cableado interno:** Se debe revisar y calificar si la contratista retiró adecuadamente el cable interno (UTP) y sus accesorios (Cable ducto).  **Retiro de Equipos:** Se debe verificar que la contratista haya recogido el equipo terminal de telecomunicaciones y sus accesorios, si perteneciera a ENTEL S.A.  **Calidad de Datos Técnicos:** Se debe calificar que los datos técnicos del retiro, estén correctamente registrados en la Orden de Trabajo.     * Es suficiente que cualquier parámetro (Retiro de cable UTP, retiro del cable ducto, Retiro de Equipos y sus accesorios) tenga una calificación de malo para considerar a la Orden de Trabajo correspondiente como “Observada”. * Todo trabajo mal ejecutado, debe ser corregido por la contratista hasta 24 horas después de realizada la observación, la Orden de Trabajo correspondiente permanecerá con su calificación de “Observada”. * Toda la información, obtenida a través del llenado de los “FORMULARIOS CONTROL de CALIDAD de RETIROS” deberá ser vaciada según la localidad correspondiente, en la planilla de consolidación mensual denominada “CONTROL de CALIDAD de RETIROS”. * La devolución a ENTEL de los materiales y equipos retirados, será controlada de acuerdo al material utilizado en la correspondiente instalación (datos históricos). |  |  |  |
| 52 | 4.14 CONTROL DE STOCK DE MATERIALES EN ALMACENES DE CONTRATISTA  ENTEL S.A. efectuará inspecciones mensuales a los almacenes de la contratista, para verificar si cumple con lo referente al stock materiales para las actividades de operación y mantenimiento. Al final de la inspección se certificará el cumplimiento o no a lo establecido en el presente documento. |  |  |  |
| 53 | 4.15 ENTREGA DE INFORME MENSUAL Y CONCILIACIÓN  **Hasta máximo el día 5 de cada mes**, la contratista deberá entregar información de la cantidad de instalaciones, retiros, traslados y cambios de plan, ejecutados en el mes de evaluación en cada ciudad para su respectiva revisión y conciliación con el responsable de ENTEL S.A. de la correspondiente regional.  Si faltara alguno de estos documentos indicados en el informe mensual se devolverá a la CONTRATISTA para que se completen todos los requisitos. Además, si la contratista no cumple con el plazo de entrega, se aplicarán las multas descritas en el acápite 8. Los retrasos que puedan existir en el resto del proceso de pago no serán de responsabilidad de ENTEL S.A., ya que se consideran originados por el incumplimiento de la Contratista.  La aprobación de la anterior información y los resultados de los controles de calidad (Instalaciones, Traslados, Material Reportado y Retiros) deberán ser remitidos a la Sede Nacional conjuntamente toda la documentación, informes y archivos requeridos, para poder efectuar el cálculo del índice global y la aplicación de las multas respectivas si correspondiera, hasta máximo el 10 de cada mes. |  |  |  |
| 54 | 4.16 ENTREGA DE REPORTES ESTADÍSTICOS MENSUALES  Hasta máximo el día 5 de cada mes, la contratista deberá entregar los siguientes reportes estadísticos a los responsables de ENTEL S.A. de cada regional y una copia a la Supervisión Nacional de Acceso Urbano. Los reportes mínimos a presentar por cada ciudad son:   * Reportes de tiempos de instalación, retiro, traslado y cambio de plan. * Reportes de cantidad de instalaciones, retiros, traslados y cambios de plan ejecutados. * Reportes de cantidad de instalaciones, retiros, traslados y cambios de plan no ejecutados. * Reporte de porcentaje de instalaciones, retiros, traslados y cambios de plan ejecutados en plazo. * Reporte de porcentaje de instalaciones, retiros, traslados y cambios de plan ejecutados sin observaciones (control de calidad). * Reporte de materiales retirados y entregado a ENTEL. * Gráficos históricos de tiempos de instalación, retiro, traslado y cambios de plan. * Reporte histórico del rendimiento del personal técnico por la cantidad de órdenes ejecutadas por tipo de servicio. * Reporte de las actividades de mantenimiento preventivo ejecutadas en el mes.   Además, el contratista podrá plantear otros reportes adicionales que sean de utilidad para la gestión.  Estos reportes deberán ser presentados mensualmente y deberán contar con la información fuente en medio magnético. Adicionalmente, finalizado el año, la contratista totalizará la información y presentará un reporte anual con toda la información histórica de la gestión. |  |  |  |
| 55 | 4.17 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CLIENTES MASIVOS Y PYMES  Las actividades de operación y mantenimiento para clientes masivos de ENTEL S.A., serán ejecutadas de acuerdo a los siguientes lineamientos:   * Todas las actividades definidas anteriormente son aplicables a clientes Masivos y pymes. * Las órdenes de trabajo no tienen referencia del tipo de Cliente. * Las actividades deben ser realizadas por personal con alta especialización en telecomunicaciones. * El mantenimiento preventivo deberá ser planificado en forma conjunta con la regional de ENTEL S.A. |  |  |  |
| 56 | 4.17.1  TIEMPOS DE INTERVENCION  MANTENIMIENTO CORRECTIVO  Los tiempos máximos para intervenciones de mantenimiento correctivo están definidos por el segmento de cliente según la siguiente tabla:   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO** | **TIEMPO DE SOLUCIÓN** | | LTE FAMILIA (MASIVO) | 8 HORAS | | LTE FAMILIA (PYMES) | 6 HORAS | | LTE FAMILIA (CORPORATIVO) | 4 HORAS |   INSTALACIÓN, TRASLADO, RETIRO Y CAMBIO DE PLAN  Según el segmento de cliente (Masivo, Pymes y Corporativo), se han definido los tiempos máximos de ejecución que la contratista debe cumplir.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **ITEM** | **TIPO DE SERVICIO** | **TIEMPOS DE EJECUCIÓN** | | | | INSTALACIONES  [ días ] | TRASLADOS  [ días ] | RETIROS  [ días ] | | 1 | LTE FAMILIA (MASIVO) | 2 | 2 | 2 | | 2 | LTE FAMILIA (PYMES) | 2 | 2 | 2 | | 3 | LTE FAMILIA (CORPORATIVO) | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | ITEM | CAMBIOS DE CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO | TIEMPOS DE EJECUCIÓN (días) | | | 1 | CAMBIO DE VELOCIDAD | 2 | | 2 | ASIGNACIÓN DE IP | 2 | |  |  |  |
| 57 | 4.18 MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE CLIENTES CORPORATIVOS  Por la importancia que tienen las actividades de operación y mantenimiento para los servicios de los Clientes Corporativos de ENTEL S.A., se definen los siguientes lineamientos:   * Todas las actividades inidicadas anteriormente son aplicables a Clientes Corporativos. * ENTEL S.A. diferenciará las órdenes de trabajo para Cliente Corporativos. * Las actividades deben ser realizadas por personal con alta especialización en telecomunicaciones y redes IP. * La atención a los requerimientos debe ser integral, es decir el grupo de personas destinado a cumplir lo solicitado, realizará la intervención hasta lograr un resultado definitivo en forma oportuna. * El personal asignado por la contratista será organizado en turnos en cada regional para cubrir los requerimientos de los clientes las 24 horas del día y los 365 días del año. * El mantenimiento preventivo será planificado por ENTEL S.A. en cada regional, autorizado por el cliente y ejecutado cumpliendo estrictamente las normas y horarios permitidos por el cliente, considerando fines de semana, feriados u horarios de madrugada. Además, incluye todas las actividades solicitadas por el cliente en su red Interna, sala de equipos, pruebas de calidad, etc. |  |  |  |
| 58 | 4.19 FORMULARIOS  Los formularios mencionados en el presente documento se encuentran explicados en el acápite 9 y el uso de los mismos es obligatorio. |  |  |  |
| 59 | 4.20  INSPECCIONES INTERNAS  La empresa contratista deberá realizar inspecciones internas a fin de verificar que el personal cumpla con todas y cada una de las actividades contratadas, de acuerdo a lo establecido y efectuando de esta manera correcciones necesarias en el momento oportuno, es decir estas inspecciones deben ser efectuadas durante el desarrollo de la actividad.  El informe de las inspecciones correspondientes a la semana anterior debe ser entregado el primer día hábil de la siguiente semana, resumiendo en una lista la identificación de la intervención inspeccionada, fecha, observaciones realizadas, recomendaciones efectuadas en campo y puntos de acción determinados e implementados en referencia al desarrollo de las actividades por parte de su personal. El mínimo porcentaje de inspecciones internas requerido para mantenimiento correctivo es de 20% de las intervenciones efectuadas en el mes y otro 20% de todas las instalaciones, traslados y retiros efectuadas en el mes. |  |  |  |
| 60 | 4.21  NORMAS INTERNAS DEL CLIENTE  Durante el tiempo que tome ejecutar el trabajo dentro del espacio físico del cliente, la empresa contratista deberá respetar y cumplir las normas internas de seguridad y procedimientos del cliente. |  |  |  |
| 61 | 4.22 ATT  La empresa contratista asume la responsabilidad y la consecuente transferencia de cargos por multas a causa de situaciones relativas directa o indirectamente a los trabajos que efectúe como parte del contrato de Operación de Mantenimiento.  En caso de realizarse acciones que necesiten la suspensión de los servicios por más de 30 minutos, estas deberán ser informadas a ENTEL S.A. con una anticipación de quince días, para tramitar los permisos correspondientes ante la ATT a objeto de obtener la autorización pertinente. Si el contratista infringe lo mencionado y ENTEL S.A. es sancionado, los cargos por multas y demás costos asociados directa o indirectamente serán transferidos a la empresa contratista. |  |  |  |
| 62 | 4.23 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, establecen 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, declarado e impuesto 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 ninguna actividad descrita en el presente TBC, se deben dejar residuos sólidos, éstos deben ser transportados a lugares donde exista un basurero o depósito para 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 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 se derive en procesos judiciales de cualquier naturaleza, la empresa contratista tiene la obligación de asumir defensa sin costo para ENTEL S.A., lo mismo se establece para casos de sanciones de cualquier naturaleza: económica, de suspensión de licencia o afectación a terceros donde la empresa contratista debe asumir la responsabilidad por daños y perjuicios y el resarcimiento de los mismos sin costo alguno para ENTEL S.A. |  |  |  |

5 ACÁPITE 5: COBERTURA GEOGRÁFICA, CARACTERÍSTICAS LTE

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 5: COBERTURA GEOGRÁFICA, CARACTERÍSTICAS LTE** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | 5.1 COBERTURA.  El servicio solicitado debe ser prestado en los siguientes departamentos:   * Departamento La Paz   + La Paz (incluye El Alto y Viacha) * Departamento Santa Cruz   + Santa Cruz (incluye: Cotoca, Porongo, La Guardia, Warnes y Montero) * Departamento Cochabamba   + Cochabamba (incluye Quillacollo, Chimore, Colcapirhua, Ivirgarzama, Shinahota, Totora, Tiquipaya y Sacaba) * Departamento Oruro   + Oruro * Departamento Chuquisaca   + Sucre * Departamento Tarija   + Tarija (incluye Yacuiba) * Departamento Beni   + Trinidad (incluye Guayaramerin y Riberalta) * Departamento Pando   + Cobija * Departamento Potosí   + Potosí (incluye Uyuni, Villazon y Llallagua) |  |  |  |
| 2 | 5.2 INCREMENTO DE LA COBERTURA  Si ENTEL S.A. durante la vigencia del contrato incrementa en su red nuevas localidades o ciudades, las mismas serán incorporadas al contrato de operación y mantenimiento; para el efecto ENTEL S.A. comunicará a la empresa contratista la incorporación de las localidades al servicio de “operación y mantenimiento”. La empresa contratista deberá implementar centros de mantenimiento en todas y cada una de las ciudades y localidades donde ENTEL S.A. implemente el servicio LTE Familia. |  |  |  |

6. ACÁPITE 6: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE MATERIALES

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 6: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE MATERIALES** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | 6.1 OBJETIVO.  El objetivo del presente acápite es definir los materiales que pueden y deben ser utilizados en los trabajos de operación y mantenimiento de la Red LTE Familia en general (mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, instalaciones, traslados, retiros y cambios de plan). | **---** |  |  |
| 2 | 6.2 CONSIDERACIONES GENERALES.  Todos los materiales en general deben cumplir con las siguientes características básicas:  Los materiales y accesorios a ser provistos, deben estar de acuerdo a las normas de la UIT y los estándares de buena ingeniería del rubro.  Todas las piezas, componentes, materiales, partes y accesorios deben ser originales, nuevos y deben cumplir con las especificaciones técnicas requeridas.  La garantía de funcionamiento será de un (1) año como mínimo a partir de la entrega del bien instalado.  Los materiales deberán operar en forma óptima bajo las siguientes condiciones ambientales extremas:  Temperatura: entre -15 °C a +50 °C  Humedad: hasta 95% sin condensación  Altura: hasta 4100 m.s.n.m.  Todos los elementos deben ser fabricados con material de primera calidad que garanticen un perfecto funcionamiento y resistente a la corrosión, cuya vida útil no será inferior a los quince años (15) lo que deberá certificarse mediante documentación provista por el proveedor original del bien o por un distribuidor mayorista serio y de renombre.  Se deberá incluir documentación necesaria que explique en forma detallada todas las características eléctricas, mecánicas, químicas, climatológicas, dimensiones, códigos, fecha de fabricación, etc. de los materiales que se emplearán como parte de los trabajos referenciados en el presente documento. |  |  |  |
| 3 | 6.3 ALTERNATIVAS.  Si durante el desarrollo del contrato la Contratista tiene otros materiales que pueden ser empleados como alternativas que no sean substancialmente diferentes a las solicitadas por ENTEL S.A., deberá indicar los detalles completos sobre las diferencias que existan entre las alternativas ofrecidas y los requerimientos de ENTEL S.A.  Toda alternativa a ser ofrecida por el Contratista deberá además justificar y demostrar en forma fehaciente y completa las características adicionales y los beneficios consiguientes que ENTEL S.A. obtendría en su uso y aplicación. |  |  |  |
| 4 | 6.4 MATERIALES.  A continuación se detallan las especificaciones técnicas que deben cumplir los materiales para que puedan ser empleados como parte de los trabajos. | **---** |  |  |
| 5 | 6.4.1 CABLE UTP Cat-5e.  El cable UTP debe cumplir con los estándares de calidad, normas y protocolos de certificación.  El estándar se refiere a las convenciones y protocolos que se acordó utilizar para el correcto funcionamiento entre redes de datos de área local, en el caso del cable se utiliza en base a su categoría. Se muestra en la siguiente tabla los estándares básicos de acuerdo a su mayor uso:  a) Por categoría:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Categoría** | **Ancho de Banda** | **Velocidad** | **Características** | | **CAT 5e** | 100 MHz | 100 Mbps | Ethernet 100BASE-TX y 1000BASE-T, soporte Ethernet Gigabit | | **CAT 6** | 250 MHz | 1000 Mbps | Ethernet Gigabit | | **CAT 6a** | 500 MHz | 10,000 Mbps | Ethernet 10 Gigabit |   El cable a suministrarse es UTP Cat. 5e de 100 omhs 24 AWG, PVC, (CM, CMR) y de 4 pares.  Características  - Calibre del conductor: 24 AWG.  - Tipo de aislamiento: Polietileno.  - Tipo de ensamble: 4 pares.  - Tipo de cubierta: PVC con propiedades retardantes a la flama.  - Para conexiones y aplicaciones IP.  - Conductor de cobre sólido de 0.51 mm.  - Diámetro exterior 5 mm.  - Desempeño probado hasta 200 Mhz.  - Impedancia: 100 Ω.  Aplicaciones  - 1.2 Gbps ATM.  - 622 Mbps ATM.  - 100 Base T.  - 100 Mbps TP-PMD.  - 100 BASE VG ANYLAN.  - 1000 Base T.  Normas que debe cumplir el cable UTP.  - ANSI/TIA/EIA 568B.  - ANSI/ICEA S-90-661.  - ISO/IEC 11801 (2a edición, clase D).  - NEMA WC63.1.  - EN 50173-1.  - UL.  - NMX-I-248-NYCE-2005.  Figura del cable    b) Por el uso específico:   |  | | --- | |  |   El cable de red UTP suministrado, a ser instalado deberá ser de buena calidad (certificado bajo la norma ISO 9000) que cumpla mínimamente con la norma TIA-568A/B o las detalladas anteriormente.  Los conductores deberán estar conformados por alambre de cobre estañado, cableado en forma de pares, con malla de blindaje y pantalla.  **CARACTERISTICAS MÍNIMAS**   * 4 pares trenzados sección AWG-24 * Aislamiento del conductor de polietileno de alta densidad, de 1,5 mm de diámetro. * Cubierta de PVC gris  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Frecuencia, MHz** | **RL** | **Atenuación, dB** | **NEXT, Db** | **PSNEXT, dB** | **ELFEXT, dB** | **PSELFEXT, dB** | | 0,772 | - | 1,8 | 67,0 | 64,0 | - | - | | 1,0 | 20,0 | 2,0 | 65,3 | 62,3 | 63,8 | 60,8 | | 4,0 | 23,0 | 4,0 | 56,3 | 53,3 | 51,7 | 48,7 | | 8,0 | 24,5 | 5,8 | 51,8 | 48,8 | 45,7 | 42,7 | | 10,0 | 5,0 | 6,5 | 50,3 | 47,3 | 43,8 | 40,8 | | 16,0 | 25,0 | 8,2 | 47,3 | 44,3 | 39,7 | 36,7 | | 20,0 | 25,0 | 9,3 | 45,8 | 42,8 | 37,7 | 34,7 | | 25,0 | 24,3 | 10,4 | 44,3 | 41,3 | 35,8 | 32,8 | | 31,25 | 23,6 | 11,7 | 42,9 | 39,9 | 33,9 | 30,9 | | 62,5 | 21,5 | 17,0 | 38,4 | 35,4 | 27,8 | 24,8 | | 100,0 | 20,1 | 22,0 | 35,3 | 32,3 | 23,8 | 20,8 |  |  |  | | --- | --- | | Resistencia máxima del conductor en temperatura de 20ºC | 9.38 Ohm/100m | | Desequilibrio de la resistencia | +/- 2% | | Capacidad de desequilibrio del par con relación a tierra | +/- 2% | | Resistencia en frecuencia de 0.772-100 MHz | 85-115 Ohm | | Capacidad de operación máxima | 5,2 nF/m | | Prueba por chispa | 2,5 kV | |  |  |  |
| 6 | 6.4.2 CONECTOR RJ 45  El cable de par trenzado cuenta con una frecuencia de trabajo asociada a la categoría; **si se adquiere un cable de cierta categoría, será indispensable para el óptimo funcionamiento de las redes, que todos los accesorios y dispositivos sean de la misma categoría**:   |  |  | | --- | --- | | http://www.informaticamoderna.com/Cable_lan_archivos/plug.jpg | Plug/conector RJ45: Se coloca al extremo de los cables, uno al conector de pared y el otro al puerto RJ45 de la computadora. Esta pieza se encuentra en el área de trabajo del usuario. | | http://www.informaticamoderna.com/Cable_lan_archivos/nod.jpg | Keystone Jack/Nodo/Conector de pared: Se coloca en un extremo del cable y se fija a la pared en una tapa ó placa que permite que embone, aquí recibirá la conexión del cable desde la computadora. Este accesorio se encuentra en el área de trabajo del usuario. | | http://www.informaticamoderna.com/Cable_lan_archivos/tapa.jpg | Tapa / Placa: permite fijar el Keystone de manera permanente a alguna superficie fija (pared, piso, mesa, etc.), con el objetivo de dar estética y de ser el puerto de conexión hacia la red desde cualquier dispositivo que soporte el uso de conectores RJ11 y RJ45. | |  |  | |  | Router: se encarga de la interconexión general de equipos de cómputo y de redes. Este dispositivo podrá ser proporcionado por ENTEL en calidad de préstamo o ser provisto por el cliente. |   Descripción  El conector RJ45 Cat5e Alter es una interfaz física comúnmente usada para conectar redes de cableado estructurado. Es utilizado normalmente con estándares como TIA/EIA-568-B, que define la disposición de los pines.  El conector RJ45 Cat5e Alter es ideal para conectar cable UTP CAT5E ya que este cable tiene una frecuencia nominal de ancho de banda de 100 MHz. Esta frecuencia indica que el cable puede ser utilizado para redes Ethernet que funcionan a una velocidad de hasta 100 Mbps (megabits por segundo)   * 1. **Especificaciones técnicas**  1. **Conector RJ45/8 .** 2. **Para cable UTP-CAT5** 3. **Máxima seguridad de conexión al crimpear.** 4. **Listones de cobre para la conexión.** 5. **Para una correcta instalación se requieren pinzas ponchadoras de UTP:**   PINZAS PONCHADORAS DE RG-59 ALTER ALT-009  PINZAS PONCHADORAS DE RJ45 ENSON ENS-NT01  **La configuración que puede utilizar para ponchar cable UTP en Redes o Telefonía IP es:**  t568b  **Ideal para cables:**  CABLE UTP BOBINA ENSON SERIE ECO CAT5E 100MTS BLANCO  CABLE UTP BOBINA ENSON SERIE ECO CAT5E 100MTS NEGRO  CABLE UTP BOBINA ENSON SERIE PRO CAT5E 305MTS NEGRO  CABLE UTP BOBINA ENSON SERIE PRO-II EXTERIOR CAT5E 305MTS  Conector requerido de categoría 5e, similar a Panduit SP688-C. Para las conexiones entre el Patch Panel y el equipo activo y para la conexión entre la toma final (datos o voz) y el equipo del usuario (computadoras, impresoras, etc.). Dichos dispositivos se deberán proporcionar en los patch cord descritos anteriormente.    **Figura 1:** Conector Macho RJ-45 Panduit SP688-C |  |  |  |
| 7 | 6.4.3 CABLE DUCTO  Canaleta plástica con características constructivas **similares** a Hubbell o Pan-Way, Twin-70 de Panduit, de acuerdo con los tamaños indicados en el plano o croquis. Todos los accesorios (codos, uniones, T´s, tapas, etc.) deben pertenecer al mismo sistema de ductos y deben cumplir con los radios de curvatura mínimos establecidos en el estándar TIA/EIA 568-B.  Figura 2: Accesorios del Sistema Pan-Way Twin –70.  Cuando se indiquen canalizaciones superficiales en paredes, cielo rasos (de no ser posible el uso de canasta metálica) serán de tipo ducto plástico. Solo se permitirá el uso de los accesorios especialmente fabricados para cada aplicación y tipo de ducto. El ducto debe fijarse por medio de tornillos a no más de 50 cm entre puntos de sujeción. Para la transición de la canaleta plástica y la tubería Conduit PVC dentro del cielo raso, será requisito la utilización de los “adaptadores de cielo” diseñados por el fabricante.  En todos los casos, la canaleta plástica se construirá en forma continua, unificando perfectamente todas sus partes (ángulos, T`s, registros, etc.), de manera tal que los conductores siempre se encuentren cubiertos por las paredes de la misma. No se permitirá bajo ninguna circunstancia el utilizar las paredes de concreto, fibrolit, madera o metal como parte de la canalización.  Cuando se indique canaleta para contener sistemas de potencia y cableado estructurado, solo se permitirá que viajen los conductores de potencia para los equipos sensitivos, conjuntamente con el UTP del Cableado Estructurado (Voz y Datos). Queda totalmente prohibido que circuitos de uso general, limpieza, electrodomésticos y otros viajen en esta canalización.  Únicamente se autorizará el uso de canaletas y accesorios que cumplan de extremo a extremo la separación garantizada de ambos sistemas, utilizándose los componentes (canaleta, separadores, cajas, Tes, ángulos, etc) propios del sistema y/o recomendados por el fabricante. Será requisito que los accesorios tengan radio de curvaturas de 25 mm según la norma TIA/EIA. |  |  |  |
| 8 | 6.4.4 GRAPAS.  Las grapas solicitadas serán construidas de acero inoxidable revestido con vinilo, utilizado para instalaciones interiores. |  |  |  |
| 9 | 6.4.5 INSTALACION ANTENA EXTERNA SOBRE TECHO  Para la instalación de sistemas de acceso outdoor, sobre techo, el contratista deberá utilizar soportes de hierro galvanizado de 1” X 1.5m de diámetro resistentes a la corrosión y que garanticen que no retendrán agua de lluvia. Incluirá en el precio; alambre de amarre galvanizado, taco de madera de 100x100x30 mm, bulón de expansión con camisa para anclaje de 1”, clavos, cinta aislante y cinta vulcanizante. |  |  |  |
| 10 | 6.4.6 INSTALACION ANTENA EXTERNA SOBRE PARED  En la instalación de sistemas de acceso outdoor, sobre pared, el contratista deberá utilizar soportes de hierro galvanizado de 1” de diámetro por 1m de longitud resistentes a la corrosión y que garanticen que no retendrán agua de lluvia. Incluirá alambre de amarre, abrazaderas de sujeción, tornillos de encarne, ramplús, clavos, cinta aislante y cinta vulcanizante.  **Todo el material utilizado provisto por el contratista se constituye en propiedad de ENTEL S.A.** |  |  |  |
| 11 | 6.4.7 OTROS MATERIALES.  Otros materiales que no hubiesen sido considerados en el presente acápite, deberán ponerse a consideración de ENTEL S.A. antes de su utilización. |  |  |  |

7 ACÁPITE 7: ORGANIZACIÓN DE LA CONTRATISTA

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 7: ORGANIZACIÓN DE LA CONTRATISTA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | 7.1 OBJETIVO  El objetivo del presente acápite, es definir los aspectos del personal y logística mínimo que debe cumplir la empresa contratista para la ejecución de los trabajos objeto del contrato. | **---** |  |  |
| 2 | 7.2 RECURSOS HUMANOS  La empresa contratista deberá contar con personal calificado para cumplir con los términos del contrato, asimismo el personal que desempeñe funciones relacionadas al presente documento deberá satisfacer los siguientes requerimientos laborales:   1. Todo el personal básico (mínimo) deberá ser de planta, asimismo la cantidad de dicho personal, deberá coincidir con la pactada para el presente TBC y reflejada en los cuadros de estructura, por ello no podrá subcontratar servicios de otras empresas durante la vigencia del contrato a no ser que ENTEL S.A. expresamente solicite la contratación de personal eventual para la atención de necesidades específicas. 2. Cualquier variación del personal (mínimo), ya sean éstos retiros o incorporaciones del plantel de técnicos y/o empleados relacionados con el cumplimiento del trabajo deberán ser notificados a ENTEL S.A. de manera oficial y estarán sujetos al análisis que ENTEL S.A. efectúe sobre los mismos. ENTEL S.A. está facultada a rechazar o aceptar estas variaciones del plantel de la contratista, siendo una obligación del contratista efectuar las modificaciones requeridas si ENTEL S.A. planteara alguna observación sobre las variaciones mencionadas. 3. A fin de contar con el control adecuado de lo descrito, la contratista está obligada a entregar a ENTEL S.A. un listado de todo el personal activo con su correspondiente teléfono de contacto, además de una fotocopia de sus credenciales. Cualquier incorporación posterior deberá también ser notificada a ENTEL S.A. y se deberán actualizar los listados indicados y completar las fotocopias con las nuevas credenciales.   Asimismo, en caso de alguna emergencia, si es preciso que uno de los técnicos deba ausentarse, el contratista está en la obligación de notificar a ENTEL el hecho y además proporcionar un reemplazo adecuado para que no se retrasen los trabajos en ejecución (personal mínimo).  El personal del contratista debe asistir a los respectivos trabajos debidamente aseado y con el uniforme limpio para evitar malas impresiones de los clientes.  Cada técnico o funcionario deberá encontrarse plenamente capacitado en el área asignada, en caso de que algún técnico o funcionario no cuente con la suficiente preparación para ejecutar su trabajo de forma satisfactoria, ENTEL podrá solicitar su cambio y el contratista está obligado a reemplazar al técnico o funcionario por otro que reúna los requisitos necesarios para el área de desempeño.  El contratista deberá contar con personal en turnos ya sean activos o pasivos a fin de poder atender emergencias que puedan presentarse dentro de la red, estas personas deberán contar con todo el apoyo logístico y de materiales necesarios. Los listados de personas y números de contacto deberán ser actualizados de manera semanal.  Si los trabajos fueran requeridos en horarios nocturnos, principalmente para no afectar el servicio a los clientes, el tiempo trabajado será compensado al día siguiente. |  |  |  |
| 3 | 7.3 ESTRUCTURA GENERAL  A continuación se detallan las responsabilidades y características de personal que la empresa contratista deberá cumplir en su organización administrativa y operativa: | **---** |  |  |
| 4 | 7.3.1 RESPONSABLE TÉCNICO – COMERCIAL  Será el referente técnico – comercial nacional, 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 en ramas afines a esta actividad y deberá contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares. |  |  |  |
| 5 | 7.3.2 REFERENTE DEPARTAMENTAL  Será el referente en cada departamento, con el cual se evaluará el cumplimiento contractual y atenderá todos los requerimientos de ENTEL S.A. a nivel departamental. El personal operativo de mantenimiento preventivo y correctivo dependerá directamente de su persona. Sus funciones son:   * Recibir todo requerimiento de la regional (departamento) a excepción de las órdenes generadas por el sistema de gestión de trámites (automático). * Asignar y realizar el seguimiento de las actividades necesarias para cumplir con los requerimientos. * Realizar inspecciones internas (control de calidad). * Gestionar el mantenimiento de los recursos logísticos y equipamiento. * Conciliar las actividades ejecutadas en el mes con el referente de ENTEL S.A. del departamento correspondiente; por tanto debe tener firma autorizada. * Distribuir las Ordenes de Trabajo al personal técnico operativo. * Establecer el rol de turnos pasivos (no presenciales, pero si disponibles a cualquier hora) de los técnicos y monitorear su cumplimiento. * Verificar que el personal operativo cuente con uniforme, herramientas, material adecuado y transporte para las tareas que asigna. Por lo tanto, será el responsable de gestionar todo lo necesario para el cumplimiento de lo indicado. * Realizar el seguimiento de las actividades asignadas a los técnicos de provisiones y fallas.   Este referente, deberá tener un grado académico de licenciatura o egresado en ingeniería relacionada a telecomunicaciones y deberá contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares |  |  |  |
| 6 | 7.3.3 RESPONSABLE DE GESTIÓN DE 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 sobre lo siguiente:   * Efectuar el seguimiento y cumplimiento de los procesos. * Efectuar el seguimiento a la implementación de las actividades planificadas y acordadas con ENTEL S.A. * Realizar inspecciones internas. * Gestionar el mantenimiento de los recursos logísticos y equipamiento. * Procesar información de mantenimiento y operación, valorar los indicadores de calidad, analizar los mismos y definir las acciones de mejora. * Consolidar actividades ejecutadas, pagos y multas.   Este responsable deberá tener un grado académico de egresado en Ingeniería o técnico superior, relacionada a telecomunicaciones y contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares. |  |  |  |
| 7 | 7.3.4 GESTOR DE PROVISIONES Y FALLAS  Será quien gestione la ejecución de las órdenes de trabajo que se envían mediante los sistemas de gestión de trámites, por tanto tendrá a su cargo todo el personal operativo de provisiones y fallas de la contratista. Sus funciones específicas son:   * Distribuye las Ordenes de Trabajo al personal técnico operativo. * Establece el rol de turnos pasivos (no presenciales, pero si disponibles a cualquier hora) de los técnicos y monitorea su cumplimiento. * Verifica que el personal operativo cuente con uniforme, herramientas, material adecuado y transporte para las tareas que asigna. Por lo tanto, será el responsable de gestionar todo lo necesario para el cumplimiento de lo indicado. * Realiza el seguimiento de las actividades asignadas a los técnicos de provisiones y fallas. * Realiza inspecciones internas. * Controla tiempos de ejecución de las órdenes de trabajo. * Controla la recuperación de las órdenes de trabajo. * Controla la recuperación de Equipos. * Concilia las órdenes de trabajo ejecutadas y las multas del periodo de avaluación, con el referente de ENTEL S.A., por tanto debe tener firma autorizada. * Registra las Ordenes de Trabajo recibidas de provisiones de los diferentes servicios. * Registra las Ordenes de Trabajo recibidas de fallas de los diferentes servicios. * Imprime Ordenes de Trabajo de provisiones. * Imprime Ordenes de Trabajo de fallas. * Zonifica las Ordendes de Trabajo. * Coordina la programación de las Ordenes de Trabajo con el responsable de provisiones y fallas. * Coordina con los clientes las instalaciones. * Realiza el seguimiento de la ejecución y control de tiempos de las provisiones. * Coordina con los técnicos de campo y ENTEL S.A. la certificación de las provisiones. * Cierra las Ordenes de Trabajo en sistema y actualiza las bases de datos de ENTEL S.A. * Realiza el registro en la planilla de conciliación de provisiones. * Realiza la devolución de las Ordenes de Trabajo ejecutadas al responsable de ENTEL S.A. en el departamento correspondiente. * Gestiona y registra el retiro de equipos para su devolución. * Gestiona los equipos retirados por mantenimiento y que son enviado al proveedor para su reparación por garantía.   La persona que sea asignada a esta responsabilidad para los departamentos de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz deberá tener un grado académico de egresado en Ingeniería o Técnico Superior relacionada a telecomunicaciones y deberá contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares. Para el resto de los departamentos el grado académico exigido será de Técnico Superior relacionado a telecomunicaciones con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares. |  |  |  |
| 8 | 7.3.5 TECNICO DE PROVISIONES Y FALLAS  Sus funciones y tareas son:   * Coordinar con el gestor de provisiones la actividad o tarea asignada. * Coordinar en sitio la actividad con el cliente. * Efectuar las pruebas correspondientes del servicio * Efectuar la instalación. * Configurar los equipos terminales de red (Router, CPE, Módems, etc.) * Efectuar el mantenimiento del cableado interno o configuración del router LTE. * Provisionar el servicio por el sistema de gestiones de Ordenes de Trabajos * Coordinar con ENTEL S.A. la certificación del servicio (mantenimiento). * Llenar la Orden de Trabajo con datos técnicos y materiales utilizados. * Gestionar la firma con el cliente. * Devolver la Orden de Trabajo ejecutada al Gestor de provisiones. * Requerir el material necesario para los trabajos. * Realizar pruebas de enlace del servicio (niveles de ruido y atenuación). * Retirar el Servicio, cableado y retiro de equipos (Router, CPE, módem, etc.) pertenecientes a ENTEL.   Esta persona deberá tener un grado académico de técnico superior relacionado a telecomunicaciones y deberá contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares.  Además, debe poseer conocimientos en:   * Redes de telefonía. * Planta externa para Redes de Datos y Voz (Telefonía). * Cableado Estructurado. * Redes LAN / WAN. * Tecnología xDSL. * Equipos de Interconexión (Router, módems ADSL). * Protocolo TCP/IP. * Seguridad en PC´s y Redes. * Sistemas operativos (Windows 98, Windows 2000, Windows XP, Windows 8 LINUX, Mac OS). * Operación de Sistemas Informáticos como herramientas de apoyo de provisión y mantenimiento. |  |  |  |
| 9 | 7.4 ESTRUCTURA PROYECTO LTE FAMILIA  La propuesta de la estructura de personal a nivel nacional, debe contar como mínimo con:   * Un Responsable Técnico – Comercial. * Un Responsable de Gestión de Calidad.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional |  |  |  |
| 10 | 7.4.1 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE LA PAZ  Para el departamento de La Paz la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental. * Un gestor de provisiones y fallas. * Cinco técnicos de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 11 | 7.4.2 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE SANTA CRUZ  Para el departamento de Santa Cruz la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental. * Un gestor de provisiones y fallas. * Dos técnicos de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 12 | 7.4.3 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE COCHABAMBA  Para el departamento de Cochabamba la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental. * Un gestor de provisiones y fallas. * Dos técnicos de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista. |  |  |  |
| 13 | 7.4.4 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE ORURO  Para el departamento de Oruro la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones y fallas). * Un técnico de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 14 | 7.4.5 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA  Para el departamento de Chuquisaca la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones y fallas). * Un técnico de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 15 | 7.4.6 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE TARIJA  Para el departamento de Tarija la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones y fallas). * Un técnico de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 16 | 7.4.7 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE BENI  Para el departamento de Beni (Trinidad) la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones y fallas). * Un técnico de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento |  |  |  |
| 17 | 7.4.8 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE PANDO  Para el departamento de Chuquisaca la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones y fallas). * Un técnico de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 18 | 7.4.9 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE POTOSÍ  Para el departamento de Potosí la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones y fallas). * Un técnico de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  Si los trabajos a ejecutarse superaran la capacidad del personal de estructura mínimo designado para estos trabajos, la empresa contratista deberá implementar mayor cantidad de personal que le garantice el cumplimiento de metas y tiempos de atención del presente TBC.  La gestión operativa del personal técnico para clientes Masivos, Pymes y Corporativos estará a cargo y bajo responsabilidad total de la empresa Contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 19 | 7.5 INFRAESTRUCTURA  La empresa contratista debe contar con un centro de mantenimiento en cada una de las ciudades capitales de los departamentos antes mencionados, para ello ENTEL S.A. facilitará un ambiente para que pueda establecer su centro de operaciones. En caso de que ENTEL S.A. no cuente con el espacio requerido, la contratista deberá alquilar bajo su costo los ambientes necesarios.  Los centros de mantenimiento, deberán contar con la infraestructura básica de oficina, medios y herramientas informáticas, facilidades de comunicación y acceso a Internet, que les permitan desarrollar plenamente los trabajos requeridos, sin que existan limitaciones y/o problemas al respecto. |  |  |  |
| 20 | 7.6 LOGÍSTICA, EQUIPAMIENTO Y COMUNICACIONES  El personal técnico, deberá contar con el siguiente equipamiento básico para el eficiente desarrollo de su trabajo en campo:   * El equipamiento de trabajo deberá ser distribuido entre los técnicos, tales herramientas se detallan a continuación: * Alicate crimping (para conector RJ45 y coaxial RG6). Uno por cada técnico de campo. * Pelador de cable (herramienta exclusiva para el pelado de cable). Uno por cada técnico de campo. * Téster o multímetro equivalente a la marca Minipa ET-2053 o superior, para efectuar las medidas básicas de energía y otros. Uno por cada técnico de campo. * Téster con pinza amperimétrica equivalente a la marca Minipa ET-3360T o superior, uno por cada centro de mantenimiento. * Destornilladores planos y estrella en sus diferentes medidas (grande, mediano y pequeño). Un set por cada técnico de campo. * Alicates de fuerza, corte y punta. Un set por cada técnico de campo de provisiones y fallas. * Escalera de fibra de vidrio para interiores de 1,8 m para 375 libras. dos por cada centro de mantenimiento del eje troncal (La Paz, Santa Cruz y Cochabamba) y uno en el resto de las ciudades. * Maletín de cuero para herramientas con compartimientos internos para fijar herramientas. Uno por cada técnico de campo. * Taladro igual o superior a la marca SKIL de 600 W con martillo y juego de brocas para metal y concreto. Un set por cada técnico de campo de provisiones y fallas.     También deben contar con el equipamiento necesario respecto a instrumentos de medición, como ser:   * Testeador de redes LAN uno por cada técnico de campo. * Computador portátil, dual core o superior, provisto de la respectiva tarjeta de red 10/100, memoria RAM 1G o superior, velocidad 1.6GHz o superior y Wi-Fi, uno para cada técnico de campo de provisiones y fallas.   El personal de la empresa contratista debe contar con celulares para la coordinación de sus actividades con sus estaciones base, en tal sentido cada técnico de campo deberá contar con un celular y con un crédito mensual para tráfico de 100 Bs.  De igual manera los responsables deberán poseer un crédito de 200 Bs.  La distribución de herramientas, instrumental, etc., está descrita en los siguientes cuadros, constituyen los mínimos requerimientos que debe cumplir la contratista, lo que implica que en caso de incrementar la cantidad de trabajos, ENTEL S.A. podrá solicitar el incremento de la cantidad de personal para cumplir con los requerimientos del presente TBC. En este sentido, la contratista está obligada también a incrementar los recursos descritos (vehículos, herramientas, etc.) en forma proporcional al personal adicional. |  |  |  |
| 21 | 7.6.1 HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS  Las herramientas e instrumentos que la empresa contratista ofertará, deben cumplir con las características técnicas antes descritas y solicitadas; en caso de que no sea posible conseguirlas, la contratista debe ofertar una alternativa que cumpla con lo indicado debiendo presentar documentación que avale la alternativa, para análisis y aprobación de ENTEL S.A.  Las tablas siguientes resumen la cantidad mínima de herramientas e instrumentos por Región y la clasificación definida anteriormente.   |  | **DETALLE** |  | **LPZ** | **SCZ** | **CBA** | **ORO** | **CHU** | **TJA** | **BNI** | **PDO** | **PTS** | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **HERRAMIENTAS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1 | Alicates Crimping RJ45 coxial RG6 | Pza | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 | Pelador de cable | Pza | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 3 | Téster o multímetro | Pza | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 4 | Tester con pinza amperimetrica | Pza | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 5 | Destornilladores planos y estrella (grande, mediano y pequeño) | Set | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 6 | Alicates de fuerza, corte y punta | Set | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 7 | Escalera para interiores | Pza | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 8 | Maletín de herramientas | Pza | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 9 | Taladro y juego de brocas | Set | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | **INSTRUMENTOS DE MEDICION** | | | | | | | | | | | | | 1 | Testeador de redes LAN | Pza | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 | Computador portátil, dual core o superior | Pza | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |  |  |  |
| 22 | 7.6.2 VEHÍCULOS E INFRAESTRUCTURA   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **DETALLE** |  | **LPZ** | **SCZ** | **CBA** | **ORO** | **CHU** | **TJA** | **BNI** | **PDO** | **PTS** | |  | **VEHICULOS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1 | Auto 1500 c.c. Tipo Vagoneta modelo mayor o igual a 2003 (Grupos Masivos y PyMES) | Pza | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 2 | Auto 1500 c.c. Tipo Vagoneta modelo mayor o igual a 2003 (Grupos Corporativos) | Pza | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |  | **OFICINAS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1 | Computadora | Pza | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 | Escritorio | Pza | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 3 | Fax | Pza | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 4 | Impresoras | Pza | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |  |  |  |
| 23 | 7.7 STOCK DE MATERIALES  A fin de garantizar la continuidad del trabajo, el contratista está en la obligación de contar con material suficiente para efectuar los trabajos tanto de operación como de mantenimiento de la red LTE Familia de ENTEL S.A., con una previsión de dos meses, por lo tanto debe prever la compra del material necesario de forma anticipada para evitar demoras o cese de actividades por falta de material.  Con este fin, se han definido cantidades mínimas de material que debe mantener la contratista en todo momento (provisión para dos meses, red domiciliaria):     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **Descripción** |  | **LPZ** | **SCZ** | **CBA** | **ORO** | **CHU** | **TJA** | **BNI** | **PDO** | **PTS** | | 1 | Cable UTP CAT5e | m | 300 | 300 | 300 | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 | | 2 | Cable Ducto | m | 24 | 24 | 24 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | | 3 | Capuchon - RJ45 | Pza | 200 | 200 | 200 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | 4 | Conector RJ45 | Pza | 200 | 200 | 200 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |   ENTEL S.A. puede en cualquier momento solicitar al contratista un informe sobre el inventario de material disponible en los almacenes del contratista para determinar el cumplimiento de las exigencias contractuales. |  |  |  |
| 24 | 7.8 NORMAS DE SEGURIDAD  El contratista se compromete a la observancia plena de las disposiciones legales del Estado Plurinacional de Bolivia en materia de seguridad, higiene y calidad en el trabajo. Por lo tanto, durante la ejecución de los servicios objeto del presente documento, deberá adoptar las medidas preventivas necesarias (incluida la señalización) para salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores en el lugar de trabajo. De la misma manera la contratista debe velar por la seguridad de terceras personas.  Es muy importante que todos los técnicos que ejecutan las actividades, se encuentren capacitados en todo lo que es **SEGURIDAD INDUSTRIAL**, ya que cualquier descuido del técnico durante la ejecución de los trabajos, puede ocasionar un accidente.  Cada Técnico de Campo o provisiones, debe contar anualmente, con el siguiente equipamiento de trabajo:   * Pantalón y camisa de trabajo. * Chaleco. * Botines de seguridad. * Chamarra. * Poncho para lluvia. * Casco. * Guantes. * Credencial con el logotipo de su empresa, fotografía actualizada, datos personales y datos de referencia de la empresa contratista.   Cada gestor de provisiones y/o referente departamental debe contar anualmente, con la siguiente ropa de trabajo.   * Pantalón y camisa de trabajo. * Chaleco. * Zapatos de seguridad. * Guantes. * Credencial con el logotipo de su empresa, fotografía actualizada, datos personales y datos de referencia de la empresa contratista.   La dotación deberá ser de dos juegos por persona y los siguientes elementos renovados a los seis meses.   * Pantalón y camisa de trabajo. * Guantes. * Credencial con el logotipo de su empresa, fotografía actualizada, datos personales y datos de referencia de la empresa contratista.   En el primer mes de inicio de contrato la empresa contratista presentará a la regional y sede nacional de ENTEL S.A. el cronograma anual de dotación de ropa de trabajo, por tanto de acuerdo al cronograma establecido, adjuntará las planillas de dotación de ropa de trabajo con la firma de su personal, para dar inicio a las conciliaciones en cada una de las regionales en el mes correspondiente. |  |  |  |
| 25 | 7.9 RESPONSABILIDAD SOCIAL  La empresa contratista deberá dar cumplimiento a todas las disposiciones laborales y sociales que se encuentran vigentes en Bolivia, como la Ley General del Trabajo 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 otras disposiciones conexas.  Para tal efecto los proveedores que participen en el presente proceso deberán adjuntar a sus ofertas, y presentar cada semestre y al finalizar el contrato, de manera imprescindible los siguientes documentos actualizados del personal de estructura:   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 tres meses después de aprobado el incremento salarial por el Poder Ejecutivo.   El cumplimiento de  las anteriores disposiciones legales por parte de los proveedores de servicios de ENTEL S.A. tiene por objeto garantizar un clima laboral favorable y de satisfacción en el personal del proveedor o contratista que a su vez de como resultado un rendimiento exitoso de la misma.  Asimismo, el incumplimiento a las entregas semestrales y/o para cierre de contrato de la documentación solicitada en el presente inciso, se construirá como incumplimiento de contrato. |  |  |  |

**ACÁPITE 7 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

**– ORGANIGRAMA FUNCIONAL –**



8 ACÁPITE 8: DEFINICIÓN DE METAS Y MULTAS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 8: DEFINICIÓN DE METAS Y MULTAS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | 8.1 INTRODUCCIÓN  En el presente acápite se describen los objetivos y metas que debe cumplir la EMPRESA CONTRATISTA y las multas a aplicarse en caso de incumplimiento de las mismas.  Las multas descritas a continuación son independientes entre sí, y pueden aplicarse simultáneamente sobre una misma actividad. | **---** |  |  |
| 8.2 PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN PLAZOS DE TIEMPO | | | | |
| 2 | 8.2.1 INSTALACIONES, TRASLADOS Y RETIROS (PROVISIONES)  Según el tipo de segmento de cliente (Masivos, Pymes y corporativos) y actividad (instalación, traslado, retiro y cambio de plan), se han definido los tiempos máximos de ejecución que la empresa contratista debe cumplir.   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | ITEM | TIPO DE SERVICIO |  | TIEMPOS DE EJECUCIÓN | | | | | INSTALACIONES  [  días ] | | CAMBIO DE PLAN  [días ] | TRASLADOS  [  días ] | RETIROS  [ días ] | | 1 | LTE FAMILIA (MASIVO) | 2 | | 2 | 2 | 2 | | 2 | LTE FAMILIA (PYMES) | 2 | | 2 | 2 | 2 | | 3 | LTE FAMILIA (CORPORATIVO) | 2 | | 2 | 2 | 2 |   Cada uno de los incumplimientos a los plazos definidos por tipo de cliente (segmento), servicio y actividad, será penalizado multiplicando la cantidad total de éstos por el porcentaje fijo de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes evaluado. |  |  |  |
| 3 | 8.2.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO (FALLAS)  Los plazos o tiempos para intervenciones de mantenimientos correctivos están definidos por servicio y segmento de cliente, en las siguientes tablas:     |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO** | **TIEMPO DE SOLUCIÓN** | | LTE FAMILIA (MASIVO) | 8 HORAS | | LTE FAMILIA (PYMES) | 6 HORAS | | LTE FAMILIA (CORPORATIVO) | 4 HORAS |   Cada uno de los incumplimientos a los plazos definidos por tipo de cliente (segmento), servicio y actividad, será penalizado multiplicando la cantidad total de éstos por el porcentaje fijo de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes evaluado.  Los cambios de plan serán considerados dentro de la actividad de instalaciones para los fines de contabilización de multas.  Cualquier actividad que hubiese incumplido en sus tiempos estipulados, será pasible a ser sancionada con la multa indicada. |  |  |  |
| 8.3 INCUMPLIMIENTO POR MALA CALIDAD DE EJECUCIÓN | | | | |
| 4 | 8.3.1 INSTALACIONES, TRASLADOS Y RETIROS (PROVISIONES)  El control de calidad de instalaciones y traslados estará basado en cómo se ejecutó la actividad (planta interna), estética, calidad del material utilizado, calidad de datos técnicos registrados por la contratista en la orden de trabajo, entrega de devolución de equipos y la satisfacción del cliente. La evaluación será efectuada a través de visitas conjuntas de control de actividad, entre personal de ENTEL S.A. y la contratista.  En el caso de los retiros, se tomará en cuenta si el contratista recogió adecuadamente todo el material y terminal o equipo de telecomunicaciones si correspondiera. Asimismo, también se considerará como ausencia de calidad a la falta de los respectivos datos técnicos en la orden de trabajo y omisión en la entrega del formulario de devolución de equipos de telecomunicaciones. La evaluación será efectuada a través de visitas conjuntas de control de actividad, entre personal de ENTEL S.A. y la contratista.    El extravió de equipos por contratista, sean estos nuevos o usados, deberá ser asumido y repuesto por la empresa contratista, en un plazo no mayor a un mes después de su notificación. En caso de incumplimiento a los tiempos estipulados para su reposición, ENTEL S.A. podrá realizar el descuento respecto del valor de los equipos extraviados.    El porcentaje mínimo de muestras será del 20% del total de las actividades ejecutadas en el periodo de evaluación.  Si algún trabajo fuera objeto de observación en aspectos de calidad, se aplicará la teoría de muestro y los resultados obtenidos se proyectarán al universo del que se obtuvo la muestra evaluada, así se determinará la cantidad de órdenes observadas (X).  Esta cantidad observada se multiplicará por un factor de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes evaluado.  Adicionalmente a la multa aplicada, los trabajos observados deben ser corregidos antes del pago mensual. |  |  |  |
| 5 | 8.3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO (FALLAS)  El control de calidad de las fallas, implica la verificación de la correcta solución de las mismas y de otros factores potenciales de falla, el uso adecuado de los materiales, que los mismos cumplan con las especificaciones técnicas. Asimismo, se revisará que la información proporcionada por la empresa contratista sea correcta y completa.  La verificación se efectuará como mínimo sobre el 20% de las intervenciones atendidas durante el mes evaluado.  Si algún trabajo fuera objeto de observación en aspectos de calidad, se aplicará la teoría de muestro y los resultados obtenidos se proyectarán al universo del que se obtuvo la muestra evaluada, así se determinará la cantidad de órdenes observadas (X).  Esta cantidad observa se multiplicará por un factor de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes evaluado.  Adicionalmente a la multa aplicada, los trabajos observados deben ser corregidos antes del pago mensual.  Si los servicios y/o facilidades del cliente fueran empleados por la empresa contratista, para fines diferentes a los indicados en las Directrices del Acápite 4, se considerará la intervención como una mala ejecución y por ende se aplicará el criterio de penalización respectivo. |  |  |  |
| 6 | 8.3.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO  En casos de mala calidad de ejecución de trabajos de mantenimiento preventivo, la empresa contratista estará obligada a corregir e incluso rehacer los trabajos a fin de que éstos queden a conformidad de ENTEL S.A., estos trabajos correrán por cuenta de la empresa contratista y no deberán perjudicar otros trabajos programados, adicionalmente se aplicará una multa del 1% sobre el monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes involucrado. |  |  |  |
| 7 | 8.4 INCUMPLIMIENTO EN EMPLEO Y CUANTIFICACION DE MATERIALES  En el mantenimiento correctivo o preventivo, el empleo de materiales usados o que no cumplan con las especificaciones requeridas en el Acápite 6 y Anexo 6, dará lugar a la aplicación de una multa del 3% del pago total a efectuarse por materiales durante el mes evaluado.  Asimismo, la empresa contratista estará obligada a subsanar el hecho, con el reemplazo de los materiales y/o una nueva intervención, la cual correrá totalmente por cuenta de la contratista y no deberá perjudicar los trabajos previamente programados.  Si la contratista presentara los informes de materiales empleados con errores superiores al 5% del total de las cantidades reportadas, los montos deberán ser reajustados conforme lo verificado y adicionalmente se aplicará la multa por mala calidad de ejecución. |  |  |  |
| 8 | 8.5 EQUIPAMIENTO INSUFICIENTE Y/O BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN  Si en las supervisiones a los técnicos de provisiones y fallas se evidencia que no cuentan con la totalidad de los uniformes, credenciales, vehículos, herramientas e instrumentos de medición o no cumplen con alguno de los requerimientos del presente documento, la empresa contratista será notificada mediante una nota de llamada de atención. Si durante la siguiente revisión se verificara que las observaciones no hubiesen sido corregidas, la empresa contratista será pasible a una sanción que corresponderá al descuento del 3% del canon mensual por mano de obra a pagarse durante el mes de revisión. |  |  |  |
| 9 | 8.6 FALLA PROVOCADA Y DAÑO PROVOCADO  Si la empresa contratista durante la ejecución de cualquier trabajo relativo al presente documento, provocara el reclamo de un cliente de ENTEL S.A. por perjuicio o interferencia de sus servicios, la empresa contratista estará obligada a su reposición inmediata y deberá correr con todos los gastos ocasionados de manera directa o indirecta por la falla o daño provocado.  Se considerará la intervención como una mala ejecución y por ende se aplicará el criterio de penalización respectivo, de acuerdo al acápite 8.3.2  Asimismo, la empresa contratista deberá efectuar una compensación al cliente o efectivizará alguna política de fidelización, sin costo para ENTEL S.A. Además, si la empresa contratista durante la ejecución de cualquier actividad relacionada con el presente documento provocara el daño o pérdida de material, equipo o infraestructura de ENTEL S.A., la contratista está obligada a su reposición inmediata y sin costo alguno para ENTEL S.A.  De la misma manera, si el daño fuera provocado a la propiedad del cliente, la empresa contratista está obligada a su reposición inmediata y a satisfacción del abonado, ésta reposición no representará costo alguno para ENTEL S.A.  Los pagos a la empresa contratista serán retenidos hasta que el problema sea solucionado y la falla o daño provocado, será considerado como un incumplimiento por mala calidad de ejecución. |  |  |  |
| 10 | 8.7 INCUMPLIMIENTO AL PORCENTAJE DE INSPECCIONES INTERNAS  La cantidad de inspecciones internas está referida al porcentaje comprometido en la oferta aplicada sobre la cantidad de Órdenes de Trabajo generados para mantenimiento o instalaciones, traslados y retiros.  Si la empresa contratista no realizara las inspecciones internas de acuerdo al porcentaje comprometido, se aplicará un descuento del 0.5 % del monto a pagarse por concepto de mano de obra por cada punto porcentual por debajo de porcentaje comprometido. |  |  |  |
| 11 | 8.8 PENALIDAD POR AUSENCIA DE PERSONAL  La cantidad mínima de personal técnico asignada al contrato es fija y de libre disposición para los trabajos de ENTEL S.A. Por tanto, en caso de que cualquiera de los técnicos faltara a su trabajo de manera injustificada y sin el reemplazo respectivo, se aplicará una multa del 0.1% del monto total a pagarse mensual por concepto de mano de obra, esta multa se aplicará por cada día y técnico que faltase. |  |  |  |
| 12 | 8.9 TIEMPO DE ATENCIÓN DE TURNOS PASIVOS  Para la atención de intervenciones (Operación y Mantenimiento) por parte del personal de turnos pasivos se establece un límite máximo de 1 hora, a partir de la comunicación por parte de ENTEL S.A., para que el técnico asignado se constituya en el lugar del evento con toda la logística correspondiente. El incumplimiento será penalizado con un descuento del 0.5% del monto total mensual a pagarse por mano de obra por cada caso incumplido. El hecho de que la contratista no pueda ser contactada, incluidos los intentos a sus responsables, será penalizado con un descuento del 0.5% del monto mensual a pagarse por concepto de mano de obra por cada caso incumplido. |  |  |  |
| 13 | 8.10 TIEMPO DE ENTREGA DE INFORMACION  Los reportes mensuales de provisiones y fallas deben ser clasificados y divididos de acuerdo a lo siguiente:   * Reportes de provisiones (clientes Masivos, Pymes y Corporativos) * Reportes de fallas (clientes Masivos, Pymes y Corporativos) * Reportes de mantenimiento preventivo (clientes Masivos, pymes y Corporativos.   Hasta el día 5 de cada mes como plazo máximo, la empresa CONTRATISTA hará entrega del reporte mensual a los responsables regionales de ENTEL S.A., con la información y respaldos detallados en el Acápite 4 Especificaciones técnicas Inciso 4.6  El incumplimiento a los plazos definidos para la entrega de información o reportes, será penalizado con el porcentaje fijo del 1%, aplicable por cada regional, cuyo resultado final será descontado del monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes evaluado.  Esta multa también es aplicable a los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo (extra canon) y/o proyectos extraordinarios. |  |  |  |

9 ACÁPITE 9: FORMULARIOS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 9: FORMULARIOS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | El objetivo del presente acápite, es indicar que todos los formularios relacionados con el presente documento y sus anexos serán proporcionados a la empresa adjudicada después de la firma del contrato. |  |  |  |

10 ACÁPITE 10: EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

* Para la evaluación de la experiencia de la Empresa, el oferente deberá presentar **obligatoriamente** la documentación que acredite su experiencia en el trabajos relativos al objeto del contrato.

**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.**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 10, EXPERIENCIA DE LA EMPRESA** | | **CONDICIÓN** | | **(Llenado Obligatorio)** | | |
| **No** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CALIFICABLE** | **MANDATORIO** | **CALIFICABLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| **Cumple / No cumple** | **Cumple / No cumple** |
| 1 | El oferente deberá presentar un resumen actualizado y respaldado (Certificados de Instalación y puesta en funcionamiento de sistemas de acceso: Contratos, u otros documentos similares) de la experiencia de trabajo que tiene en servicios de instalación, operación y mantenimiento, similares a los solicitados en este documento.  La experiencia mínima requerida es de 2 años. |  |  |  |  |  |

11 CUADRO DE CALIFICACIÓN RESUMEN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y CALIFICABLES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **CRITERIOS MANDATORIOS** | **PONDERACIÓN SOBRE (100%)** |
|  | Cumplimiento de todos los puntos MANDATORIOS de los Acápites 4 al 10 | **CUMPLE/NO CUMPLE** |
| **TOTAL CRITERIOS MANDATORIOS (A)** | | **100%** |
| **CALIFICACIÓN TOTAL (A+B)** | | **100%** |

**La nota de aprobación es de 100% de la Calificación**

# PARTE III

**ANEXOS**

Anexo No. 1 – Condiciones Generales del Proceso de Contratación

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

Anexo No. 3 – Modelo del contrato

Anexo No. 4 – Descripción Red LTE

Anexo No. 5 – Cobertura Geográfica y Características LTE

Anexo No. 6 – Propuesta Económica

|  |  |
| --- | --- |
| **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 TBC, 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 TBC:** Entel S.A. se reserva el derecho de revisar y modificar el TBC durante la etapa de invitación. Asimismo, la revisión y/o modificación del TBC puede ser realizada 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 TBC. 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 TBC, 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 Oferta Técnica (sobre “B”) si los oferentes no se habilitan con los Documentos Administrativos (sobre “A”). No se procede al análisis de la Oferta Económica (sobre “C”) si el oferente no se habilita previamente en la evaluación de la Oferta Técnica (sobre “B”).
* **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 TBC.
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 TBC; 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 TBC.
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.

* **Incumplimiento de Presentación de Documentos o Desistimiento de la Adjudicación:** Si el proponente adjudicado decide desistir de la adjudicación o incumpla en la presentación de los documentos solicitados en la carta de adjudicación en el plazo establecido y con las características solicitadas Entel S.A. dejará sin efecto la carta de adjudicación y ejecutará la Garantía de Seriedad de Propuesta presentada por el proponente y realizará el ajuste de precios con las empresas habilitadas; 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 | : |  | ..../201.. |
| Lugar y Fecha | : |  |  |

De mi consideración:

En atención a la Convocatoria de referencia, a nombre de la empresa……………………. a la cual 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 TBC (Términos Básicos 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. Afirmamos que ningún propietario, socio, representante legal o personal dependiente de nuestra empresa tiene relación directa, indirecta, comercial, vinculación matrimonial o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad o el derivado de vínculos de adopción, con personal de ENTEL S.A.
3. Afirmamos que ningún propietario, socio, representante legal o personal ejecutivo de nuestra empresa tiene relación directa, indirecta, comercial, vinculación matrimonial o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad o el derivado de vínculos de adopción, con empresas proponentes que presenten ofertas en este mismo proceso de contratación.
4. 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.
5. 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: ……………………………………………………………………………………………………..

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 3** | **MODELO DE CONTRATO** |

**CONTRATO PRIVADO**

Conste por el presente documento, relativo a un Contrato Privado para la prestación de servicios de “ ……………………………….” 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:

* 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 ……………………….............., …………………………., en virtud del Poder ………………………………………… N° …./….de ../../.., otorgado ante Notaría de Fe Pública N° …. a cargo de ………………………………, del Distrito Judicial de ……………, en adelante y para efectos del presente contrato se denominará **ENTEL S.A.**, y por otra parte;
  2. Laempresa………………………………………………… con Matrícula de Comercio N° 00…………. expedida por FUNDEMPRESA, NIT ………………………., representada legalmente por ………………………………, en virtud del Poder ………………………………. N° …../….de fecha ../../.., otorgado ante Notaría de Fe Pública N° … a cargo ……………………., del Distrito Judicial de ……………………….., que en adelante 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 …………………………. vía Gerencia Nacional de ………………………… mediante nota ………../….. de fecha ../../.., dirigida a Gerencia General, solicita autorización para el inicio del proceso de Contratación para servicios de ………………………………………………., adjuntando al efecto los Términos Básicos de Contratación y la correspondiente Cobertura Presupuestaria; solicitud que es aprobada por Gerencia General según Hoja de Ruta No………. de fecha …………………

ENTEL S.A. mediante publicaciones de prensa en medios de circulación nacional de fecha ../../.., **(o cartas de invitación dependiendo de la modalidad de contratación)** invitó a las empresas interesadas en participar de la ………………. N° …/…. “Servicios de …………………………”, para que presenten sus propuestas.

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

Realizadas las evaluaciones a las propuestas presentadas, se emite el Informe de Evaluación Técnica …./…. De fecha ……………, el Informe Económico AFA…../2014 de fecha …….. y el Informe final AFA………../2014 de fecha …………….. de la ………………… N° …/…. “Servicios de …………………………” recomendando adjudicar el proceso a la empresa ……………………

Mediante nota externa GG-……-……de fecha ../../.., se adjudica a la empresa …………………….. la …………………… N° …./…. “Servicios de ………………………………………” adjudicación que fue aceptada mediante nota ………….. de fecha ../../..

Los antecedentes se asignan para elaboración de Contrato en fecha ……. Según Hoja de Ruta N°…………………..

**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 ………./….de fecha ../../...

4. Carta de Aceptación a la Adjudicación ….../…. de fecha ../../..

**CUARTA: OBJETO**.- El presente contrato tiene por objeto la …………………………………………………………… que el PROVEEDOR se obliga a proporcionar en estricto cumplimiento a lo establecido en los Términos Básicos de Contratación y demás documentos integrantes del Contrato.

**QUINTA: PRECIO E IMPUESTOS.-** El precio establecido para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato es de **USD/Bs…………………… (……………………………………00/100 Dólares Americanos/Bolivianos).**

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

**SEXTA: MONEDA Y FORMA DE PAGO**.- La moneda de pago del presente contrato será el ………………………………….., de acuerdo a los siguientes términos:

* **(DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN Y LA CARTA DE ADJUDICACIÓN)**.

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

El PROVEEDOR asume de manera expresa, 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 entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción y se extenderá hasta que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en el mismo.

**OCTAVA: PLAZO Y FORMA DE ENTREGA.-** En cumplimiento a la Carta de Adjudicación, el PROVEEDOR, cumplirá el objeto del presente contrato **en ………(días calendario/hábiles/meses….) computables a partir de ……………………...**

**(ESTO VARÍA DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN Y LA CARTA DE ADJUDICACIÓN).**

Se consignará como fecha de entrega aquélla en la que los servicios sean entregados sin observaciones y se encuentren a disposición de ENTEL S.A. para su uso, asimismo hayan cumplido con las inspecciones técnicas y cuenten con las Certificaciones establecidas en el los Términos Básicos de Contratación.

**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.

* **Garantía de Cumplimiento de Contrato.-** Para garantizar el cumplimiento del presente contrato, elPROVEEDOR presentó a ENTEL S.A. la Boleta/Póliza de Garantía N° ……. emitida por el Banco……………………………….. por la suma de ……………………… (…………………………………… 00/100 …………………..) con vigencia a partir del ../../.. al ../../.., con la característica de renovable, irrevocable de ejecución inmediata y a primer requerimiento, equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato.
* **Garantía de Calidad de Trabajos de Instalación.-** El PROVEEDOR garantiza la calidad de los trabajos y servicios ejecutados objeto del presente contrato por el periodo de …. (…) año/S computable a partir de la emisión del Certificado de Aceptación Provisional**. (ESTO DEBERÁ ESTAR ESPECÍFICAMENTE ESTIPULADO EN LOS TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN, CASO CONTRARIO NO SE INSERTARÁ).**
* **Soporte Técnico.-** El PROVEEDOR se obliga a brindar la garantía del Soporte Técnico por un periodo de …..(……) año/meses, de acuerdo a lo establecido en el presente contrato y los Términos Básicos de Contratación que forma parte integrante del presente contrato, sin costo alguno para ENTEL S.A. **(ESTO DEBERÁ ESTAR ESPECÍFICAMENTE ESTIPULADO EN LOS TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN, CASO CONTRARIO NO SE INSERTARÁ).**
* **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.
* **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: INSPECCIÓN Y PRUEBAS**.- El PROVEEDOR será responsable de los servicios contratados hasta el momento de su entrega en perfecto estado de funcionamiento, de acuerdo a lo establecido en los Términos Básicos de Contratación, la Oferta Técnica, Económica y demás documentos que forman parte de este Contrato.

**10.1 Inspección y Aceptación Provisional.-** Una vez concluido el objeto del presente Contrato en su totalidad; el PROVEEDOR solicitará a ENTEL S.A. la realización de las inspecciones y pruebas de aceptación, las que una vez concluidas con éxito, en forma conjunta entre Partes, merecerán la emisión del Certificado de Aceptación Provisional.

Si notificada ENTEL S.A. no envía a su personal para la realización de las inspecciones y pruebas dentro de los siguientes diez (10) días hábiles, las mismas se tendrán por aceptadas.

Si ENTEL S.A. no formula observaciones dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la realización de las inspecciones y pruebas, las mismas serán consideradas como aceptadas por ENTEL S.A. y se emitirá el Certificado de Aceptación Provisional.

Si los servicios no cumplen con los Términos Básicos de Contratación; ENTEL S.A. podrá rechazarlos en todo o en parte, en este caso el PROVEEDOR deberá reemplazar a su costo los servicios observados, debiendo realizarse nuevas inspecciones y pruebas de aceptación sobre los mismos.

En caso que los equipos sean puestos en operación comercial sin problemas en su funcionamiento o instalación, se considerarán tácitamente aceptados por ENTEL S.A. y se procederá a la emisión del Certificado de Aceptación Provisional. Esto no implica que la responsabilidad del PROVEEDOR se limite hasta este punto, debiendo el mismo solucionar problemas que se encuentren en el proceso de garantía.

**10.2 Aceptación Definitiva.-**  Cumplido los Términos Básicos de Contratación a satisfacción de ENTEL S.A. y el período de garantía de los servicios, se emitirá el Certificado de Aceptación Definitiva a favor del PROVEEDOR.

**(EN LOS TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN DEBERÁ ESPECIFICARSE CLARAMENTE LOS TIPOS DE INFORMES, CERTIFICADOS Y/O ACTAS QUE VALIDARÁN LOS PAGOS AL PROVEEDOR).**

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

11.1 PROVEEDOR: **A SER ESTABLECIDAS POR LA UNIDAD SOLICITANTE DE CONFORMIDAD A** **LOS TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN)**

11.1.1 ………………………….

11.1.2 …………………………………...

11.1.3 ………………………………………………..

11.1.4 …………………………………………………

11.1.5 …………………………………………...

11.1.6 …………………………………………………………….

11.1.7 …………………………………………………….. etc.

11.2 ENTEL S.A.:

11.2.1 Efectuar a favor del PROVEEDOR, el/los correspondiente/s pago/s por el objeto del presente contrato.

11.2.2 Proporcionar al personal del PROVEEDOR las autorizaciones para el ingreso y uso de ambientes, si corresponde.

11.2.3 Poner a disposición del PROVEEDOR personal para efectuar las pruebas de aceptación provisional.

# 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 ……………………… dependiente de la Gerencia Nacional de …………………

**DÉCIMA TERCERA: MULTAS.-** En caso de incumplimiento del PROVEEDOR en la entrega de los bienes y ejecución de los servicios objeto del presente contrato, ENTEL S.A. aplicará multas del cero punto cinco por ciento (0.5%) por día calendario de retraso, sobre el valor total del Contrato; con carácter acumulativo hasta un valor máximo del veinte por ciento (20%) del valor total del contrato.

En caso que el monto acumulado por multas llegue al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato ENTEL S.A. podrá resolver el contrato.

ENTEL S.A., a través de la supervisión, notificará al PROVEEDOR, de manera oficial con la aplicación de multas. Se exceptúa las circunstancias por causa fortuita o fuerza mayor establecidas en el presente contrato.

**DÉCIMA CUARTA: 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 calendario 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 del Estado Plurinacional de Bolivia.

**DÉCIMA QUINTA: 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 SEXTA: 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 SÉPTIMA: 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 fuerza mayor cualquier evento de la naturaleza no controlable o predecible como catástrofes, inundaciones, epidemias, etc. Se entiende como caso fortuito a eventos provocados por el hombre como ataques por enemigo público, huelgas (excepto las de su propio personal), actos del Gobierno como entidad soberana nacional, etc.

En estos casos la parte afectada deberá comunicar y proporcionar a la otra parte, la documentación disponible que permita corroborar el hecho dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes de haberse producido el mismo. Comprobada la causa de fuerza mayor o caso fortuito, con documentación idónea y fidedigna, 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. revisar, valorar y corroborar los documentos presentados por el PROVEEDOR y determinar si corresponden o no a un caso fortuito o de fuerza mayor.

**DÉCIMA OCTAVA: 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 **(ESTA CLÁUSULA SOLO APLICA A PROVEEDORES DE SERVICIOS RELACIONADOS CON EL RUBRO DE ENTEL S.A., NO APLICA PARA OTROS SERVICIOS).**

**DÉCIMA NOVENA: 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: 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 PRIMERA: RESOLUCIÓN.-** El presente contrato podrá ser resuelto por las siguientes causales:

21.1 Por ENTEL S.A.:

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

21.1.2 Quiebra declarada del PROVEEDOR.

21.1.3 Si el PROVEEDOR se disuelve como sociedad.

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

21.2 Por el PROVEEDOR.

21.2.1 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 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 SEGUNDA: 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 sesenta (60) días calendario de anticipación.

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

25.1 Al PROVEEDOR:

Dirección: …………………………………………..

Teléfonos: ………………………………. – Fax …………………….

Correo electrónico:………………………………………………….

La Paz - Bolivia

25.2 A ENTEL S.A.:

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

Teléfono: 2141010

La Paz – Bolivia

**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: ACEPTACIÓN Y CONFORMIDAD.-** Nosotros, ………………. 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 fe de ello suscribimos el presente documento en tres (3) ejemplares de un mismo tenor y validez legal, en la ciudad de La Paz a los ………….. (..) días del mes de ……………….. de dos mil ………………. años.

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………….  **Gerente General**  **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)