**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**Entel S.A.**



**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

|  |
| --- |
| **LICITACION PUBLICA N° 22/2018**  **“RENOVACIÓN DE SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA DE CORE NETWORKING (HPE Y FORTINET) “** |

**Términos Básicos de Contratación (TBC)**

**Contenido**

[PARTE I 2](#_Toc330030630)

[PARTE II 1](#_Toc330030631)0

**PARTE I**

**INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES**

1. **Antecedentes**

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima (ENTEL S.A.), en cumplimiento a normas internas en vigencia, efectúa la presente invitación en requerimiento a la renovación de soporte de la infraestructura de core networking (hpe y fortinet) de ENTEL S.A.

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

1. **Objeto de la Contratación**

El objeto de la presente invitación está orientado a la renovación de soporte de la infraestructura de core networking (hpe y fortinet)Los elementos a ser provistos deben cumplir las especificaciones técnicas descritas en éste documento.

A objeto de facilitar la preparación, estructuración y presentación de su oferta, se pide al proponente considerar y revisar todos los puntos descritos en el presente TBC (Términos Básicos de Contratación) y los anexos en su integridad.

1. **Lugar de Entrega**

El servicio de soporte y mantenimiento debe ser en instalaciones del Data Center Tower de ENTEL y oficinas del Call Center y Multicentros Entel ubicados en la ciudad de La Paz.

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 y Mantenimiento/Jefatura de Tecnología de la Información como responsable del seguimiento y control al contrato.

1. **Proponentes elegibles**

En esta convocatoria podrán participar los siguientes proponentes:

* Personas 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, Especificaciones Técnicas o Términos de Referencias.
* Los proveedores que hubiesen declarado su disolución o quiebra.
* Los ex trabajadores de la empresa, desvinculados hasta dos (2) años antes de la publicación de la convocatoria, así como las empresas controladas por éstos.
* Los 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 de su empresa que tengan relación directa, indirecta, comercial con personal de ENTEL S.A. relacionado a este proceso de contratación.

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 22 de marzo de 2018 hasta horas 16:00 (GMT-4), a los correos electrónicos [ncambero@entel.bo](mailto:ncambero@entel.boc) con copia a [loaguilar@entel.bo](mailto:loaguilar@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:** | 23 de marzo de 2018 |
| **Hora:** | 16:00 |
| **Dirección:** | ENTEL S.A., Edificio Tower, Calle Federico Zuazo N° 1771 Piso 6 (Sub Gerencia de Adquisiciones) |
| **Ciudad:** | La Paz – Bolivia |

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

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

1. **Presentación de Propuestas**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha:** | 02 de abril de 2018 |
| **Hora:** | 10:00 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 la fecha 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° 022/2018  RENOVACIÓN DE SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA DE CORE NETWORKING (HPE Y FORTINET)  RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE TELEFONO FAX – EMAIL  ORIGINAL / COPIA |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 02 de abril de 2018 |
| Hora: | 10:30 a.m. |

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

* 1. **Sobre A**: Debe tener la inscripción **“DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS”** y debe contener la **documentación de registro legal vigente** del proponente, de acuerdo a requerimiento de ENTEL S.A. 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 actividades el rubro de servicios de hardware y software y/o 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 aceptara 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) con las características de ***renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento*** a favor de ENTEL S.A. y debe contar con una validez de ***120 días*** calendario a partir de la fecha de presentación de propuesta.

Debe ser presentada por el valor de **Bs 44.000,00** (Cuarenta y Cuatro Mil 00/100 Bolivianos).

* + 1. Declaración de Integridad provista por ENTEL S.A. y firmada por el Representante Legal de la empresa del proponente. (Anexo No. 2)
    2. Periodo de validez de la propuesta([[1]](#footnote-1)), equivalente a noventa (90) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la propuesta.

Las ***Empresas Extranjeras*** deben presentar fotocopia simple de los documentos vigentes, equivalentes o similares a los solicitados, traducidos al español y con una nota aclaratoria de equivalencia o similitud y en su caso de no existencia de dicho documento (cuando corresponda), emitidos por la entidad correspondiente en su país para que sean evaluados por el Asesor Legal de la Comisión. Sin embargo, la Garantía bajo las condiciones establecidas en el numeral 7.1.9 es obligatoria en todos los casos y debe ser emitida por entidades financieras legalmente establecidas en Bolivia y reconocidas por la entidad reguladora.

* 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 presentar un resumen global y el desglose de los ítems, en concordancia con la propuesta técnica, 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 incumplimiento dará lugar a la desestimación de la oferta.**

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

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

En caso de discrepancia entre un precio unitario y el total 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 oferta.**

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

1. **Garantías Requeridas**

La empresa adjudicada debe presentar la siguiente garantía:

1. Garantía de Cumplimiento de Contrato (Boleta Bancaria) equivalente al 10% del monto adjudicado con las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento a favor de Entel S.A. La vigencia de la garantía debe ser computable a partir de la fecha de entrega de la documentación para la elaboración del contrato, mas un mínimo de sesenta (60) días calendario adicionales a la fecha de recepción del bien o servicio.

La boleta de garantía deberá ser emitida por una institución financiera legalmente constituida en Bolivia regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

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 de Accidentes o Muertes de personal a cargo del proveedor adjudicado es netamente de su responsabilidad.
3. **Apertura de sobres**

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

En el mismo acto el asesor legal de ENTEL S.A. 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 estará a cargo de la Comisión de Calificación 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 es la siguiente:

* 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.

* + 1. Verificación de documentos solicitados, de acuerdo al sistema “Presenta”, “Presenta Sujeto a Revisión” o “No Presenta”.

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 evaluación del sobre B.

* 1. **Sobre B - Propuesta Técnica:** A esta evaluación ingresan las ofertas 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. Especificaciones Técnicas (Parte II).

1. Criterios Mandatorios: Son los requerimientos funcionales, técnicos y de implementación. Su calificación corresponderá al noventa (90) 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 máximo de diez (10) por ciento.

El informe de evaluación técnica será 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.
  2. **Calificación Final:**

Es el resultado del promedio ponderado de las calificaciones obtenidas en la oferta técnica (60%) y la oferta 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 (los) proponente(s) adjudicado(s) 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 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.
  + 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 modificaciones al mismo, 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.
  + 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 señalado en el presente documento.
    - Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente TBC.
  + Documentación independiente: Debe presentarse la siguiente documentación, firmada por el Representante Legal de cada asociado y no por el Representante Legal de la Asociación:
* Poder del Representante Legal, en fotocopia simple.

1. **Forma de Pago**

La forma de pago será realizada de la siguiente forma:

Pagos fijos mensuales por servicio prestado, previa emisión del correspondiente Certificado de Control de Calidad por parte de la Unidad Solicitante.

1. **Multas**

Se multará según el Punto 5.10 de la Parte Técnica de los Términos Básicos de Contratación, además si existiesen atrasos o incumplimiento en los plazos acordados o incumplimientos al contrato o servicio solicitada en la Parte Técnica II, el contratista cancelará a ENTEL S.A. una multa por cada día calendario de retraso equivalente al 0.5 % (cero punto cinco por ciento) del monto del servicio mensual del contrato, hasta un 20% (veinte por ciento) del valor total. ENTEL S.A. descontará la multa del pago en curso. La suma de las multas no podrá exceder en ningún caso el 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato, debiendo iniciar el proceso de resolución del mismo.

# 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. *(OBLIGATORIO)*

Para todos los incisos marcados como OBLIGATORIO, 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.

: No requerido por ENTEL S.A.

--- : No requiere respuesta

**Aplíquese las siguientes condiciones**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.**  **CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS** |
| --- |
| **1.1.** Las respuestas presentadas para el presente documento de especificaciones 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.** 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. |
| **1.2.** El idioma oficial para la presentación de propuestas es el español. Toda la documentación técnica y de respaldo puede presentarse en idioma español ó ingles. |
| **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. |
| **1.4.** Para la evaluación, ENTEL S.A. solicita al oferente, que la **documentación técnica** **y su propuesta** se entregue en un (1) ejemplar (original) y una copia en formato electrónico (Memoria flash, CD-ROM o DVD-ROM) con archivos no protegidos contra lectura o impresión, este último si fuera el caso. |
| **1.2.** ENTEL S.A. se reserva el derecho de realizar la adjudicación total del objeto del presente documento de acuerdo a la mejor solución técnico – económica y a los intereses de ENTEL S.A. |

1. FORMA DE CALIFICACIÓN
2. La forma de calificación es Cien por Ciento (100%) al cumplimiento de todos los requerimientos MANDATORIOS.

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. sin necesidad de hardware, software, licencias y/o desarrollos adicionales y se entiende que está incluido en la propuesta técnica-económica del OFERENTE.

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

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

Los servicios de soporte técnico y mantenimiento requeridos por ENTEL S.A. se resumen a continuación:

* Atención de Emergencias (24x7x365)
* Asistencia Técnica (10x5)
* Mantenimiento Preventivo

La infraestructura de hardware y software considerada para el servicio de soporte técnico y mantenimiento requeridos por ENTEL S.A. se encuentra en la Tabla N° 1 del presente documento.

**3.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES**

Todos los requerimientos descritos en esta parte del presente documento (Parte II) tienen carácter MANDATORIO:

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES** | | **CONDICIÓN** | | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CALIFICABLE** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 3.1.1 | **CLASIFICACION DE INCIDENTES DE HARDWARE Y SOFTWARE:**  En función al nivel de afectación en el servicio, los incidentes pueden ser clasificados en las siguientes categorías:  **Incidentes Críticos (Nivel de Severidad Emergencia – E):** Incidentes que causan una caída total del Sistema o bloquean funciones importantes del mismo las cuales dejan de funcionar por completo. Como consecuencia todos los servicios proporcionados a la red, elementos de red o todos los usuarios que usan los servicios proporcionados por este Sistema son directa e inmediatamente afectados.  Incidentes con este nivel de severidad deben ser atendidos 24 horas al día, 7 días a la semana incluyendo feriados y días festivos durante todo el año.  **Incidentes Mayores (Nivel de Severidad A):** Incidentes que ocurren en circunstancias inusuales y que se resuelven sin intervención. Estos incidentes pueden causar problemas de funcionamiento tolerables o pueden causar un trabajo adicional para operar y mantener la red o los elementos de red. Como consecuencia un determinado número de usuarios que usan los servicios proporcionados por éste Sistema son afectados.  Incidentes con éste nivel de severidad son tratados en horario laboral, de lunes a viernes, de 08:30 a 18:30.  **Incidentes Menores (Nivel de Severidad B):** Incidentes que ocurren esporádicamente sin impacto en la disponibilidad de los servicios proporcionados por este Sistema.  Incidentes con éste nivel de severidad son tratados en horario laboral, de lunes a viernes, de 08:30 a 18:30.  **Consultas/Solicitudes (Nivel de Severidad Q):** Requerimientos de información relacionados con temas de operación y mantenimiento, recomendaciones, mejores prácticas, descripción de funcionalidades, solicitudes de documentación no estándar o solicitudes de cambio de configuración que se requieren efectuar en el Sistema o solicitudes de soporte orientadas a generar nuevas configuraciones ante nuevas necesidades y/o mejorar el funcionamiento de los servicios en actual producción.  Las solicitudes generadas deberán ser atendidas en horario laboral, de lunes a viernes, de 08:30 a 18:30. |  |  |  |  |
| 3.1.2 | Los servicios de Atención de Emergencias (24x7), Asistencia Técnica (10x5) y Mantenimiento Preventivo deben ser proporcionados por personal especialista del Proveedor de Soporte, entendiendo por especialista a un profesional calificado, certificado, con optimo conocimiento y habilidad para el manejo de los equipos cubiertos por el servicio y tecnologías implementadas en la Red objeto del servicio (IP routing & switching, QoS, Security) y por tanto, capaz de administrar infraestructuras de Proveedores de Servicios. El Proveedor Oferente debe adjuntar la lista del personal técnico que propone se hará cargo de brindar estos servicios acompañada de la documentación respaldatoria que demuestre objetivamente el cumplimiento de la exigencia requerida.  El proveedor oferente debe presentar una certificación del fabricante de los equipos sujetos del servicio de soporte requerido, avalando la capacidad para brindarlo.  ENTEL tiene la libertad de verificar la certificación en el momento que vea conveniente. |  |  |  |  |
| 3.1.3 | El servicio de mantenimiento y soporte técnico requerido tendrá una **duración de doce (12) meses** a partir de la firma del Contrato sobre toda la infraestructura de hardware y software detallada en la Tabla N° 1 del presente documento. |  |  |  |  |
| 3.1.4 | El Core Network del Centro de Datos de ENTEL S.A. cuenta con cuatro (4) Puntos de Presencia: dos (2) en la ciudad de La Paz situados en el Edificio Sede Nacional calle Federico Zuazo No 1771 y Edificio Regional calle Ayacucho No 267, y dos (2) en la ciudad de Santa Cruz en el Edificio Regional calle Warnes No 50 y Edificio Multicentro Cristo Redentor Av. Cristo Redentor Km 3.5, por ello, los servicios de Atención de Emergencias (24x7), Asistencia Técnica (10x5) y Mantenimiento Preventivo deben ser proporcionados en cada uno de estos sitios. |  |  |  |  |
| 3.1.5 | El Proveedor de Soporte, deberá contar con la infraestructura de red que le permita establecer una conexión remota a la Red objeto del servicio, con el propósito de dedicar menos tiempo a diagnosticar y resolver de problemas. Este acceso remoto debe cumplir las políticas de seguridad propias de ENTEL S.A. |  |  |  |  |
| 3.1.6 | Los servicios de Atención de Emergencias (24x7) y Asistencia Técnica (10x5) deben incluir: el Soporte Técnico en sitio a través del personal técnico local del Proveedor de Soporte y el escalamiento de casos de soporte, que no puedan ser atendidos localmente, directamente con los fabricantes involucrados (HPE y/o Fortinet) en los niveles que sean necesarios. |  |  |  |  |
| 3.1.7 | La solución de cualquier incidente o problema reportado por ENTEL S.A. y/o identificado por el Proveedor de Soporte como parte del servicio de Mantenimiento Preventivo efectuado en la Red objeto del servicio, debe incluir el reemplazo de unidades enteras y partes de hardware en falla en los tiempos estipulados en el acápite 3.1.12 y 3.1.13. |  |  |  |  |
| 3.1.8 | El Proveedor de Soporte debe contar con un stock local de repuestos en Bolivia de manera tal que, ante la necesidad de reemplazar equipos o partes de hardware con falla, este sea efectuado en los tiempos de respuesta descritos en el acápite 3.1.12 y 3.1.13.  Para este requerimiento en particular, el Proveedor de Soporte debe exponer con claridad su propuesta, alcances, condiciones y limites orientados a cumplir con los tiempos de atención solicitados. Los repuestos deberán corresponder a los equipos y partes detalladas en la Tabla N°1, sin embargo, el Proveedor Oferente podrá elevar a consideración de ENTEL S.A. una lista de equipos o partes alternativos que en determinado momento permitan subsanar algún incidente realizando un reemplazo temporal entretanto disponga del equipo o parte original. De plantearse esta alternativa, el Proveedor Oferente deberá citar con claridad el tiempo de reposición del equipo o parte original. En todos los casos, el Proveedor de Soporte se hará responsable de los gastos económicos involucrados de manera de suministrar el repuesto en el sitio del incidente. |  |  |  |  |
| 3.1.9 | Asimismo, el Proveedor de Soporte debe contar con un sistema de trouble ticketing que permita registrar los incidentes y/o solicitudes que efectúe ENTEL S.A., y disponer de una herramienta o portal WEB para que ENTEL S.A. pueda efectuar el seguimiento de los tickets o casos abiertos. |  |  |  |  |
| 3.1.10 | Como parte de los servicios contratados, el Proveedor de Soporte debe proporcionar cuentas de acceso a los portales y/o sitios web de documentación especializada y/o base de conocimiento técnico de los fabricantes con la posibilidad de utilizar el conjunto de herramientas disponibles vía web para interactuar con estos:   * Investigación y descarga de parches. * Participación en debates técnicos. * Registro y monitoreo en línea de casos de hardware y software. * Colaboración en línea con os profesionales de HPE y/o Fortinet. |  |  |  |  |
| 3.1.11 | El Proveedor de Soporte deberá presentar reportes mensuales antes del 5 de cada mes, incluyendo todos los detalles de los tickets o casos abiertos el mes anterior. Esto habilitara la respectiva emisión de los Certificados de Control de Calidad exigidos por la Unidad de Control de Pagos de ENTEL S.A. |  |  |  |  |
| **3.1.12** | **ATENCION DE EMERGENCIAS (24x7x365)** | | | | |
| 3.1.12.1 | El Servicio de *Atención de Emergencias* provee un servicio reactivo durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana incluido feriados o días festivos, durante el año de vigencia del contrato de soporte y mantenimiento, y está diseñado especialmente para tratar incidentes críticos que producen la indisponibilidad o degradación de los servicios o afectan la normal operación del Sistema.  ENTEL S.A. contará con éste servicio estando incluida la atención de incidentes de hardware con el consiguiente reemplazo de partes defectuosas o dañadas, y aquellos incidentes en productos de software que son parte integrante del Sistema.  El objetivo del Servicio de Atención de Emergencias es analizar y remediar incidentes de emergencia y proporcionar una solución de neutralización, bypass o workaround con el propósito de minimizar el tiempo de indisponibilidad de o de los servicios afectados con su consiguiente restablecimiento.  El Servicio de Atención de Emergencias incluye la atención de incidentes de:   * Hardware declarados en la Tabla N°1 y por tanto cubiertos por el contrato de soporte y mantenimiento, con el consiguiente reemplazo de partes defectuosas o dañadas, y * Productos de software propietario de HPE y/o Fortinet, que son parte integrante del Sistema y por tanto se encuentra cubiertos por el contrato de soporte y mantenimiento.   En la Tabla N°1, se detallan el hardware y software bajo la cobertura del contrato de soporte y mantenimiento. |  |  |  |  |
| 3.1.12.2 | **DEFINICIÓN DE LOS TIEMPOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**  El Proveedor de Soporte deberá cumplir con el Servicio de Atención de Emergencias de acuerdo a la siguiente definición de tiempos de respuesta:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **INTERVALO** | **DEFINICIÓN** | **RESPONSABILIDAD** | | T1 = Tiempo de escalamiento hacia el especialista del Proveedor de Soporte. | Intervalo de tiempo entre la verificación de la emergencia y el escalamiento hacia el especialista del Proveedor de Soporte. | ENTEL S.A. | | T2 = Tiempo de respuesta del especialista del Proveedor de Soporte. | Tiempo entre la solicitud de servicio de parte de ENTEL S.A. reportando el incidente y la devolución de llamada del Proveedor de Soporte. | Proveedor de Soporte | | T3 = Tiempo de arribo del especialista del Proveedor de Soporte al sitio de ocurrencia del incidente. | Tiempo entre la solicitud de servicio de parte de ENTEL S.A. solicitando la asistencia en sitio y la presencia del especialista del Proveedor de Soporte en el sitio de ocurrencia del incidente | Proveedor de Soporte | | T4 = Tiempo de entrega de la solución de neutralización. | Tiempo entre la solicitud de servicio de parte de ENTEL S.A. reportando el incidente y la entrega de la solución de neutralización, bypass o workaround. | Proveedor de Soporte | | T5 = Tiempo de resolución | Comienza a ser contabilizado a partir de la recepción de totalidad de los indicios necesarios para solucionar el Incidente reportado, y concluye con la implementación de la solución definitiva del incidente. | Proveedor de Soporte | | T6 = Tiempo de respuesta en sitio para resolución de incidentes de hardware. | Tiempo en el cual el Proveedor de Soporte efectúa la reposición de hardware en incidentes relacionados con el equipamiento físico transcurrido desde el momento en que se identifica la falla. | Proveedor de Soporte | | T7 = Tiempo de entrega del informe de intervención. | Tiempo entre la aplicación de la solución de neutralización y la entrega del informe de la intervención efectuada. | Proveedor de Soporte | | T = Tiempo de traslado | Tiempo de traslado o envío (vía aérea, terrestre u otro) del especialista del Proveedor de Soporte o del hardware de reemplazo respectivamente, al sitio de ocurrencia del incidente. | Proveedor de Soporte | |  |  |  |  |
| 3.1.12.2.1 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS**   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS** | | | **ACTIVIDAD / INTERVALO** | **TIEMPOS DE RESPUESTA** | | 1. T2 - Tiempo de respuesta del especialista del Proveedor de Soporte. | < 15 minutos | |  |  |  |  |
| 3.1.12.2.2 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS**   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS** | | | **ACTIVIDAD / INTERVALO** | **TIEMPOS DE RESPUESTA** | | 1. T3 - Tiempo de arribo del especialista del Proveedor de Soporte al sitio de ocurrencia del incidente. | < 1 hora | |  |  |  |  |
| 3.1.12.2.3 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS**   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS** | | | **ACTIVIDAD / INTERVALO** | **TIEMPOS DE RESPUESTA** | | 1. T4 - Tiempo de entrega de la solución de neutralización | < 2 horas | |  |  |  |  |
| 3.1.12.2.4 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS**   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS** | | | **ACTIVIDAD / INTERVALO** | **TIEMPOS DE RESPUESTA** | | 1. T5 = Tiempo de resolución | < 1 mes | |  |  |  |  |
| 3.1.12.2.5 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS**   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS** | | | **ACTIVIDAD / INTERVALO** | **TIEMPOS DE RESPUESTA** | | 1. T6 - Tiempo de respuesta en sitio para resolución de incidentes de hardware | < 24 horas | |  |  |  |  |
| 3.1.12.2.6 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS**   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS** | | | **ACTIVIDAD / INTERVALO** | **TIEMPOS DE RESPUESTA** | | 1. T7 - Tiempo de entrega del informe de intervención. | < 48 horas | |  |  |  |  |
| **3.1.13** | **ASISTENCIA TECNICA (10x5)** | | | | |
| 3.1.13.1 | El servicio de *Asistencia Técnica* está previsto para analizar y remediar Incidentes Mayores e Incidentes Menores a fin de garantizar la correcta operación de los Sistemas superando dificultades de complejidad que requieran un know-how más especializado. ENTEL S.A. podrá contar con éste servicio en situaciones operacionales no estándares, anómalas o en casos de sospecha de mal funcionamiento del Sistema estando incluida la atención de incidentes de hardware con el consiguiente reemplazo de partes defectuosas o dañadas, y aquellos incidentes en productos de software que son parte integrante del Sistema.  El servicio de Asistencia Técnica debe incluir aquellas actividades relacionadas a cambios de configuración, generación de nuevas configuraciones o modificaciones en determinados parámetros del sistema que permitan el uso de funcionalidades incluidas en la versión de software de la Plataforma en operación. |  |  |  |  |
| 3.1.13.2 | **DEFINICIÓN DE LOS TIEMPOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA**  La solicitud del servicio efectuada por ENTEL S.A. será derivada a un especialista del Proveedor de Soporte y se le asignará el Nivel de Severidad correspondiente. La respuesta será suministrada de acuerdo a la siguiente definición de tiempos:  ***Tiempo de respuesta inicial:*** Se contabilizará a partir del momento en que ENTEL S.A. efectúe el reporte del Incidente y el mismo sea registrado, y finalizará con la entrega de una respuesta inicial a cargo del especialista responsable del Incidente. La respuesta inicial confirmará la recepción de la solicitud de servicio de ENTEL S.A. y en ésta se le podrá requerir mayor información, o en casos menos complejos, podría ésta ya suministrar la solución de neutralización.  ***Tiempo de neutralización:*** Comienza a ser contabilizado a partir de la recepción de totalidad de los indicios necesarios para solucionar el Incidente reportado, y concluye con la implementación de la solución de neutralización.  ***Tiempo de resolución:*** Comienza a ser contabilizado a partir de la recepción de totalidad de los indicios necesarios para solucionar el Incidente reportado, y concluye con la implementación de la solución definitiva del incidente.  ***Tiempo de resolución de incidentes de hardware:*** Es el tiempo en el cual el Proveedor de Soporte efectúa la reposición de hardware en incidentes relacionados con el equipamiento físico. |  |  |  |  |
| 3.1.13.2.1 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA**   |  |  | | --- | --- | | **ASISTENCIA TECNICA** | | | **NIVEL DE SEVERIDAD** | **TIEMPO DE RESPUESTA** | | Tiempo de respuesta inicial | | | Incidentes Mayores (Severidad A) | 60 Minutos | | Incidentes Menores (Severidad B) | 1 Día Laborable | |  |  |  |  |
| 3.1.13.2.2 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA**   |  |  | | --- | --- | | **ASISTENCIA TECNICA** | | | **NIVEL DE SEVERIDAD** | **TIEMPO DE RESPUESTA** | | Tiempo de neutralización | | | Incidentes Mayores (Severidad A) | 2 Días Laborables | | Incidentes Menores (Severidad B) | 1 Semanas | |  |  |  |  |
| 3.1.13.2.3 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA**   |  |  | | --- | --- | | **ASISTENCIA TECNICA** | | | **NIVEL DE SEVERIDAD** | **TIEMPO DE RESPUESTA** | | Tiempo de resolución | | | Incidentes Mayores (Severidad A) | < 2 meses | | Incidentes Menores (Severidad B) | < 3 meses | |  |  |  |  |
| 3.1.13.2.4 | **TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA**   |  |  | | --- | --- | | **ASISTENCIA TECNICA** | | | **NIVEL DE SEVERIDAD** | **TIEMPO DE RESPUESTA** | | Tiempo de resolución de incidentes de hardware | | | Incidentes Mayores (Severidad A) | 2 Días Laborables | | Incidentes Menores (Severidad B) | 5 Días Laborables | |  |  |  |  |
| **3.1.14** | **MANTENIMIENTO PREVENTIVO** | | | | |
| 3.1.14.1 | A través del *Servicio de Mantenimiento Preventivo,* el Proveedor de Soporte efectuará un número de intervenciones remotas o en sitio, dependiendo la actividad a objeto de detectar inconsistencias en el Sistema y emitir recomendaciones de operación orientadas a mantener los niveles de rendimiento o, si corresponde, remediarlas para prevenir situaciones de malfuncionamiento que puedan afectar su normal operación.  El Servicio de Mantenimiento Preventivo debe incluir las siguientes actividades:   * Análisis, detección y corrección de problemas potenciales (Bugs, vulnerabilidades de seguridad propios de las versiones de Sistemas Operativos de cada dispositivo de red). * Actualización de Software mediante la aplicación de Patches/Bug-fixes/Updates orientados a corregir errores y/o problemas potenciales detectados, * Esta actividad incluye a aquellos productos de software que son parte integrante del Sistema.   Durante la vigencia del Contrato a suscribirse, ENTEL S.A. y el Proveedor de Soporte elaborarán de común acuerdo el cronograma de mantenimiento.  ENTEL S.A. se compromete a otorgar las ventanas de mantenimiento necesarias para la ejecución de esta actividad. |  |  |  |  |

1. **LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de soporte y mantenimiento debe ser en instalaciones del Data Center Tower de ENTEL y oficinas del Call Center y Multicentros Entel ubicados en la ciudad de La Paz.

1. **FORMA DE PAGO**

La forma de pago será realizada de la siguiente manera:

Pagos fijos mensuales por servicio prestado, previa emisión del correspondiente Certificado de Control de Calidad por parte de la Unidad Solicitante.

1. **VIGENCIA DEL SERVICIO**

La vigencia del servicio será de (1) un año a partir de la suscripción del contrato.

1. CUADRO RESUMEN DE CALIFICACIÓN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y CALIFICABLES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **CRITERIOS MANDATORIOS** | **PONDERACIÓN SOBRE (100%)** |
| 1 | Cumplimiento de todos los puntos MANDATORIOS | Cumple/No Cumple |
| 2 | Tiempos de respuesta y solución. | Cumple/No Cumple |
| **TOTAL CRITERIOS MANDATORIOS** | | **100%** |

**La nota mínima de aprobación es de 100% de la Calificación Total.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 1** | **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 es representamos, declaramos expresamente nuestra conformidad y compromiso de cumplimiento, conforme con los siguientes puntos:

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

1. A nombre de la entidad proponente y conforme el Poder recibido, declaramos y garantizamos haber examinado los 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. 2** | **MODELO DE DOCUMENTO DE COMPRA** |

**CONTRATO PRIVADO**

Conste por el presente documento, relativo a un Contrato Privado para la contratación 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 ……………, que a los 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 a los efectos del presente contrato se denominará **PROVEEDOR**.

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

**SEGUNDA: ANTECEDENTES**.-La Gerencia o Subgerencia *(según corresponda)* mediante nota …………………….. de fecha ………………. solicitó a Gerencia General o Gerencia Nacional de Administración y Finanzas *(de acuerdo a la cuantía)* la autorización para el inicio de proceso …………………………………… para la adquisición de …………………………, adjuntando para este efecto los Términos Básicos de Contratación o las Especificaciones Técnicas *(según corresponda)*, solicitud autorizada por Gerencia General o Gerencia Nacional de Administración y Finanzas *(de acuerdo a la cuantía)* mediante Hoja de Ruta - Correspondencia Interna/Externa con Correlativo Interno No…………. de fecha ……………..

Con la verificación de la Certificación Presupuestaria, ENTEL S.A. mediante publicación en prensa o nota externa *(según corresponda)* invitó a las empresas ………………… a presentar sus ofertas para participar del proceso de contratación ………………………………, hasta el día ………………… a horas ………………

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

Realizadas las evaluaciones a la propuesta presentada, se emite el Informe Final ………………………. mediante nota …………………. de fecha ………………, recomendando adjudicar el proceso de contratación a la empresa ………………… por un monto de ………………. (…………………) previa aprobación y autorización por parte del Directorio de ENTEL S.A.

En fecha …………….., la Subgerencia de Inspectoría Empresarial y Auditoria, emite la Evaluación del Proceso de Contratación …………………………..……….. mediante nota ………….., que concluye que el proceso se ha llevado a cabo conforme a la Política y Procedimiento para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios (ENT.ML.GBS.001 – Versión 7.00 y ENT.MP.GBS.002 – Versión 11, respectivamente).

Mediante Carta R-DIR …………… de ……………….., el Directorio de ENTEL S.A. da a conocer al Gerente General que en su reunión de fecha ………………… resolvió entre otros:

* Autorizar la Adquisición y Servicios de …………………. bajo la modalidad de …………………………de acuerdo a las especificaciones contenidas en el proceso ……………..
* Autorizar al Gerente General y a la Gerente de Administración y Finanzas la suscripción conjunta del respectivo contrato con el proveedor……………. por el monto de ……………………… que incluye los impuestos de ley.

ENTEL S.A. mediante nota ………………………… de fecha …………………. notificada en la misma fecha adjudica el Proceso de Contratación ………………………., a la empresa ……………………….. y aceptada por esta mediante nota …………………………....

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

1. Términos Básicos de Contratación o las Especificaciones Técnicas *(según corresponda)*

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 este documento y Términos Básicos de Contratación o las Especificaciones Técnicas *(según corresponda)*.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **CANTIDAD** | **COSTO UNITARIO (USD/BS)** | **PRECIO TOTAL (USD/BS)** |
| SERVICIOS |  |  |  |
| **TOTAL** | |  |  |
| **(…………………………………………………………… 00/100 Dólares Americanos/ Bolivianos)** | | | |
| El precio incluye los impuestos de Ley. | | | |

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.

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

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

1. **Prestación de Servicios sin Garantía (Pagos Totales 100%):** ENTEL S.A. pagará a favor del PROVEEDOR el 100% contra entrega de todo el servicio, en el plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la emisión del Certificado de Control de Calidad por parte de ENTEL S.A. y presentación de factura fiscal por el PROVEEDOR.
2. **Prestación de Servicios con Garantía (Pagos Totales 100%):** ENTEL S.A. pagará a favor del PROVEEDOR el 100% contra entrega de todo el servicio, en el plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la emisión del Certificado de Control de Calidad y el Certificado de Aceptación Provisional por parte de ENTEL S.A. y presentación de factura fiscal por el PROVEEDOR.
3. **Prestación de Servicio de Mantenimiento con Extra Canon:**

* ENTEL S.A. pagará al PROVEEDOR el canon fijo establecido en el cuadro precedente en pagos parciales de forma mensual, en el plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la certificación del cumplimiento del servicio con emisión el Certificado de Control de Calidad por parte de ENTEL S.A. y la presentación de la factura fiscal por parte del PROVEEDOR.
* ENTEL S.A. pagará al PROVEEDOR por los materiales y trabajos extra canon de acuerdo a los precios unitarios aprobados por ENTEL S.A., en el plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la presentación de acta de conciliación, con la consiguiente emisión del Certificado de Control de Calidad por parte de ENTEL S.A. y la presentación de la factura fiscal por parte del PROVEEDOR. *(Cuando los materiales y repuestos cuenten con garantía de Calidad de Bienes ENTEL S.A. deberá emitir adicionalmente el Certificado de Aceptación Provisional)*

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

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

**SÉPTIMA: VIGENCIA.-** El presente contrato 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.-** El PROVEEDOR entregará a ENTEL S.A. la totalidad de los servicios ejecutados de acuerdo a las condiciones:

**(ESTO VARÍA DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN TERMINOS BASICOS 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 el Certificado de Control de Calidad.

**NOVENA: GARANTÍAS Y SEGUROS**.- Las garantías señaladas en la presente cláusula, será exigible 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.

Previamente a efectuarse la renovación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, la unidad solicitante de ENTEL S.A., deberá emitir un informe justificando los motivos de la renovación, mismo que deberá ser autorizado por la Subgerencia de Adquisiciones con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario.

* **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 Servicios.-** El PROVEEDOR garantiza la calidad de los 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 EXPRESAMENTE DETALLADO EN LOS TERMINOS BASICOS DE CONTRATACIÓN, CASO CONTRARIO NO SE INCLUIRÁ)**
* **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: CALIDAD DEL SERVICIO.-** El PROVEEDOR será responsable de la calidad del servicio que provee, de acuerdo a los siguientes términos:

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

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

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

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

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

11.1. El PROVEEDOR:

* + 1. En caso de existir dudas sobre los servicios objeto del presente contrato, consultar en forma inmediata y oportunamente a la supervisión de ENTEL S.A.
    2. Custodiar y resguardar la integridad de los accesorios en todo momento mediante el uso de herramientas, métodos adecuados de conservación.
    3. Contar con garantías y seguros para el cumplimiento del presente contrato en previsión y resguardo de su personal o daño a terceros.
    4. Presentar y entregar toda la documentación técnica solicitada de acuerdo a lo requerido por ENTEL S.A.
    5. Durante la ejecución del contrato, deberá contar con el suficiente personal técnico calificado y con experiencia certificada para cumplir con el objeto del presente contrato.
    6. Si determina la desvinculación de cualquiera de sus funcionarios que participa en la ejecución del presente contrato, deberá proceder a su reemplazo dentro de las veinticuatro (24) horas de producido la desvinculación para que no afecte el cronograma de ejecución del presente contrato e informar a ENTEL S.A. dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
    7. Proveerá a su personal de una Credencial de Identificación, en la que estará claramente impreso el nombre de la persona, fotografía y el distintivo del empleador, a este efecto el personal de PROVEEDOR deberá portar en un lugar visible dicha credencial y presentar la misma al personal de ENTEL S.A. y cuando éste así lo requiera.
    8. Su personal en tanto y cuanto se encuentre en ambientes, vehículos, predios, etc. de ENTEL S.A. deberá cumplir con todos los procedimientos y normas de seguridad establecidas por ENTEL S.A.
    9. Durante la ejecución del contrato y el periodo de garantía proporcionará un toll free para que ENTEL S.A. efectúe cualquier consulta que requiera.

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.

# 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 casos de incumplimiento de plazos del PROVEEDOR en la entrega de los servicios objeto del presente contrato, ENTEL S.A. aplicará las siguientes multas:

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

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

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

**DÉCIMA CUARTA: 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 las Partes notifique a la otra su intención de solucionar su reclamo o controversia, las Partes 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 socio laboral a favor de sus trabajadores.

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

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

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

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: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.-** 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 de fuerza mayor o fortuito. Se entiende como caso de fuerza mayor cualquier evento de la naturaleza no controlable o predecible como catástrofes, inundaciones, epidemias, etc. Se entiende como hecho fortuito mayor los 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.

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

**DÉCIMA 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 BIENES Y SERVICIOS RELACIONADOS CON EL RUBRO DE ENTEL S.A., NO APLICA PARA OTROS).**

**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 servicios, 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: PROPIEDAD INTELECTUAL.-** ENTEL S.A. reconoce todos los derechos de propiedad intelectual e industrial en los sistemas, servidores, infraestructura y materiales objeto del presente contrato, del PROVEEDOR.

ENTEL S.A. reconoce que la validez y la propiedad de copyright del PROVEEDOR en todos los materiales y piezas de repuestos, provistos, respecto a las mercancías y los derechos de logotipos y emblemas seguirán siendo de propiedad del PROVEEDOR.

ENTEL S.A. no podrá registrar las patentes del PROVEEDOR o su diseño industrial, tampoco podrá demandar ningún derecho o interés, cualquiera del copyright del PROVEEDOR dentro o fuera del Estado Plurinacional de Bolivia.

Ante la presentación de un reclamo, en relación a la propiedad intelectual o interés u otros derechos y otros proporcionados de acuerdo al presente contrato, ENTEL S.A. deberá comunicar al PROVEEDOR por escrito tal hecho dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes de conocido el mismo.

En consecuencia, el PROVEEDOR deberá asumir a su costo, la defensa de dicha reclamación y todas las negociaciones o acuerdos relacionados al mismo. En caso que el PROVEEDOR no resuelva el reclamo o demanda de manera satisfactoria, también expresamente asume a su cuenta todas las obligaciones, multas, penalidades y/o sanciones que ocasione el reclamo planteado, obligándose a resarcir a ENTEL S.A., por todos los daños y perjuicios ocasionados **(DEPENDIENDO DEL OBJETO DEL CONTRATO)**.

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

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

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

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

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

27.1 El PROVEEDOR:

Dirección: …………………………………………..

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

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

La Paz - Bolivia

27.2 A ENTEL S.A.:

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

Teléfono: 2141111

La Paz – Bolivia

**VIGÉSIMA OCTAVA: 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)