**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**ENTEL S.A.**

|  |
| --- |
| **OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE ACCESO URBANO** |

**ANEXO 9**

**DEFINICIÓN DE METAS Y PENALIDADES**

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 9** | **DEFINICIÓN DE METAS Y PENALIDADES** |

**METAS Y PENALIDADES**

# INTRODUCCIÓN

En el presente anexo se describen los objetivos y metas que debe cumplir la EMPRESA CONTRATISTA y las penalidades a aplicarse en caso de incumplimiento de las mismas.

Las penalidades descritas a continuación son independientes entre sí, y pueden aplicarse simultáneamente sobre una misma actividad.

# PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN PLAZOS DE TIEMPO

## INSTALACIONES, TRASLADOS Y RETIROS

Según el tipo de servicio (FTTx, Línea ENTEL, ADSL, WIMAX, DATOS y otros), segmento de cliente (Masivos, Pymes y corporativos) y actividad (instalación, traslado, retiro y cambio de características de un servicio), se han definido los tiempos máximos de ejecución que la empresa contratista debe cumplir.

### **TIEMPOS PARA CLIENTES MASIVOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ITEM | TIPO DE SERVICIO | TIEMPOS DE EJECUCIÓN | | |
| INSTALACIONES  [ días ] | TRASLADOS  [ días ] | RETIROS  [ días ] |
| 1 | LINEAS ENTEL | 2 | 2 | 2 |
| 2 | ADSL y WiMax | 2 | 2 | 2 |
| 3 | TELEFONÍA PUBLICA- TELÉFONOS PUBLICOS | 2 | 2 | 2 |
| 4 | FTTx (en todos su servicios asociados) | 2 | 2 | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ITEM | CAMBIOS DE CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO | TIEMPOS DE EJECUCIÓN (días) |
|
| 1 | CAMBIO DE VELOCIDAD | 1 |
| 2 | ASIGNACIÓN DE IP | 1 |
| 3 | CAMBIO DE SERVICIO | 1 |
| 4 | FTTx Adición o reducción de servicio | 2 |

### **TIEMPOS PARA CLIENTES PYMES Y CORPORATIVOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ITEM | TIPO DE SERVICIO | TIEMPOS DE EJECUCIÓN | | |
| INSTALACIONES  [ días ] | TRASLADOS  [ días ] | RETIROS  [ días ] |
| 1 | LINEAS ENTEL | 2 | 2 | 2 |
| 2 | ADSL y WiMax | 2 | 2 | 2 |
| 3 | DATOS y PUNTOS ENTEL | 2 | 2 | 2 |
| 4 | FTTx (en todos su servicios asociados) | 2 | 2 | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM** | **CAMBIOS DE CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO** | **TIEMPOS DE EJECUCIÓN (días)** |
|
| 1 | CAMBIO DE VELOCIDAD | 1 |
| 2 | ASIGNACIÓN DE IP | 1 |
| 3 | CAMBIO DE SERVICIO | 1 |
| 4 | FTTx Adición o reducción de servicio | 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 de canon por mano de obra del mes evaluado.

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Los plazos o tiempos para intervenciones de mantenimientos correctivos están definidos por servicio y segmento de cliente, en las siguientes tablas:

### **TIEMPOS PARA CLIENTES MASIVOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO** | **TIEMPO DE SOLUCIÓN** |
| LÍNEA ENTEL | 8 HORAS |
| TELEFONÍA PUBLICA - TELÉFONOS PUBLICOS | 8 HORAS |
| ADSL, WiMax | 6 HORAS |
| FTTx (en todos su servicios asociados) | 6 HORAS |

### **TIEMPOS PARA CLIENTES PYMES**

| **SERVICIO** | **TIEMPO DE SOLUCIÓN** |
| --- | --- |
| LÍNEA ENTEL | 4 HORAS |
| ADSL y WiMax | 4 HORAS |
| TELÉFONOS PÚBLICOS - PUNTOS ENTEL | 4 HORAS |
| FTTX (en todos su servicios asociados) | 4 HORAS |

### **TIEMPOS PARA CLIENTES CORPORATIVOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO** | **TIEMPO DE SOLUCIÓN** |
| LÍNEA ENTEL | 2 HORAS |
| ADSL y WiMax | 2 HORAS |
| DATOS | 2 HORAS |
| FTTX (en todos su servicios asociados) | 2 HORAS |

Cada uno de los incumplimientos a los plazos definidos por tipo de cliente, 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 de canon por mano de obra del mes evaluado.

Cabe recalcar que para los puntos 2.1 y 2.2 se establece un margen de tolerancia correspondiente al 2% de la cantidad de intervenciones totales por actividad efectuadas durante el mes de evaluación, vale decir, que del total de instalaciones existe un porcentaje de 2% del total de instalaciones del mes que no es pasible a penalizaciones a pesar de ser incumplimientos, de la misma manera se tratan los retiros, traslados y fallas.

Los cambios de configuración serán considerados dentro de la actividad de instalaciones para los fines de contabilización de penalidades.

Una vez superado el 2% de tolerancia, cualquier actividad que hubiese incumplido en sus tiempos estipulados, será pasible a ser sancionada con la penalidad indicada en los capítulos respectivos.

**NOTA: Se considerarán los siguientes tiempos adicionales para los tiempos de intervención de mantenimiento correctivo en las siguientes localidades:**

**Viacha: 1 Hr.**

**Desaguadero: 2 Hrs.**

**Tambo Quemado: 3,5 Hrs.**

**Yapacani: 3 Hrs.**

**Warnes: 1 Hrs.**

**Montero: 1,5 Hrs.**

**Abapó: 1,5 Hrs**

**Cabezas: 1,5 Hrs**

**Vallegrande: 5 Hrs.**

**Ascensión de Guarayos: 4 Hrs**

# INCUMPLIMIENTO POR MALA CALIDAD DE EJECUCIÓN

## INSTALACIONES, TRASLADOS Y RETIROS

El control de calidad de instalaciones y traslados estará basado en cómo se ejecutó la actividad (planta externa y planta interna), estética, calidad del material utilizado, calidad de datos técnicos registrados por la contratista en la orden de trabajo, entrega del formulario de uso de postes 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 alambre de bajada, tensores, cruzadas en MDF y armario, caja de distribución 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 liberación de postes por retiro del servicio, omisión en la 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, deberán ser asumidos y repuestos 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 aplicara la teoría de muestro y los resultados obtenidos se proyectarán al universo del que se obtuvo la muestra evaluada, así se determinara la cantidad de ordenes observadas (X).

Esta cantidad observada se multiplicará por un factor de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total de canon por mano de obra del mes evaluado.

Adicionalmente a la penalidad aplicada, los trabajos observados deben ser corregidos antes del pago mensual.

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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 aplicara la teoría de muestro y los resultados obtenidos se proyectarán al universo del que se obtuvo la muestra evaluada, así se determinara la cantidad de ordenes observadas (X).

Esta cantidad observa se multiplicará por un factor de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total de canon por mano de obra del mes evaluado.

Adicionalmente a la penalidad 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 el acápite de directrices del Anexo 4, se considerará la intervención como una mala ejecución y por ende se aplicará el criterio de penalización respectivo.

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO EN PRIMARIO O SECUNDARIO

En casos de mala calidad de ejecución de trabajos de mantenimiento preventivo y/o correctivo en red primaria o secundaria, 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 penalidad del 1% sobre el monto total de canon mensual por mano de obra del mes involucrado.

De igual manera, el incumplimiento en la entrega de datos técnicos al momento de la evaluación así como del formulario de uso de postes correctamente actualizados, tiempos de ejecución, se considerará como un incumplimiento en el aspecto de calidad, por lo que se aplicará la penalidad 1% sobre el monto total de canon mensual por mano de obra del mes involucrado.

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO RED DE FIBRA OPTICA URBANO

## TIEMPOS PARA MANTENIMIENTO POR CORTE DE FIBRA OPTICA URBANA

Los tiempos de reposición del servicio por corte de fibra óptica están establecidos en La siguiente tabla, los cuales son tiempos máximos para restablecer la conectividad de fibra óptica.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **NOMBRE DEL SISTEMA** | **TIEMPO REST. CORTE SERV (HRS)** | **TIEMPO REST. S/CORTE SERV (HRS)** |
| 1 | Anillos Urbanos y Tendidos de fibra óptica locales | 2 | 4 |

Cada uno de los incumplimientos a los plazos definidos por el tipo de corte, será penalizado multiplicando la cantidad total de éstos por el porcentaje fijo de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total de canon por mano de obra del mes evaluado.

# 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 Anexo 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE MATERIALES, dará lugar a la aplicación de una penalidad 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 penalidad por mala calidad de ejecución.

# EQUIPAMIENTO INSUFICIENTE Y/O BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN

*Si en las supervisiones a las cuadrillas de mantenimiento se evidencia que las mismas no cuentan con la totalidad de los uniformes, credenciales, vehículos, herramientas e instrumentos de medición o no cumplan con alguno de los requerimientos del presente pliego de condiciones, 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 2% del canon mensual por mano de obra a pagarse durante el mes de revisión.*

# FALLA PROVOCADA Y DAÑO PROVOCADO

Si la empresa contratista durante la ejecución de cualquier trabajo relativo al pliego de condiciones, 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.

Asimismo, la empresa contratista deberá efectuar una compensación al cliente o efectivizara 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 pliego 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 provocada o daño provocado será considerado como un incumplimiento por mala calidad de ejecución.

# 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 canon mensual por mano de obra por cada punto porcentual por debajo de porcentaje comprometido.

# PENALIDAD POR AUSENCIA DE PERSONAL

La cantidad 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 penalidad del 0.1% del monto de canon mensual por mano de obra, esta penalidad se aplicará por cada día y técnico que faltase.

# TIEMPO DE ATENCIÓN DE TURNOS PASIVOS

Para la atención de intervenciones (mantenimiento y operación) por parte de los grupos 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 grupo 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 de canon mensual 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 de canon mensual por mano de obra por cada caso incumplido.

# TIEMPO DE ENTREGA DE INFORMACION

Los reportes mensuales de provisiones y fallas deben ser clasificados y divididos en dos de acuerdo a lo siguiente:

* Reportes para clientes Masivos y Pymes
* Reportes para clientes Corporativos

(Conforme a lo establecido en el Anexo 10 formularios)

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 Anexo 4 Especificaciones técnicas Inciso 3.7.

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 de canon por mano de obra del mes evaluado.

Esta penalidad también es aplicable a los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo (extra canon) y/o proyectos extraordinarios.