PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA CONTRATACION DEL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA (ASCP – SERVICIO MÓVIL) ETCP 001/2016

Marzo 2016

BOLIVIA

INDICE

Contenido

PARTE I 5
INFORMACIÓN GENERAL 5
1.1 INTRODUCCIÓN 5
1.2 CONVOCATORIA. 5
1.3 OBJETO DE LA LICITACIÓN. 5
1.4 ANTECEDENTES. 5
1.5 DEFINICIONES. 6
1.6 PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS 8
1.7 CONSULTAS Y ACLARACIONES. 9
1.8 PROPUESTAS. 9
1.9 REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES 12
1.10 SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE ENTREGA DE OFERTAS 12
1.11 RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE 12
1.12 ERRORES SUBSANABLES Y NO SUBSANABLES 13
PARTE II 20
INFORMACIÓN TÉCNICA 20
2.1 ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN 20
2.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ARQUITECTURA 20
2.1.1.2 INTERFACES 20
2.1.1.3 INFRAESTRUCTURA DE CONEXIÓN ENTRE EL SCP Y LOS OPERADORES Y PROVEEDORES 20
2.1.1.4 AMBIENTES 21
2.1.1.6 DISPONIBILIDAD Y RENDIMIENTO 21
2.1.1.7 CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD 21
2.1.1.8 ESCALABILIDAD 22
2.1.1.9 ADAPTABILIDAD 22
2.1.1.10 FLEXIBILIDAD 22
2.1.1.11 MADUREZ 23
2.2 SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD 23
2.2.1 ARQUITECTURA DEL SCP 23
2.2.2 CARACTERÍSTICAS 23
2.2.3 FUNCIONALIDADES 23
2.2.4 GESTOR DE PORTABILIDAD 24
2.2.5 BASE DE DATOS CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA – BDCP 24
2.2.5.1 CARACTERÍSTICAS 24
2.2.5.2 INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BASE DE DATOS 25
2.3 PROCESOS DE PORTACIÓN Y GESTIÓN OPERATIVAS DEL SCP 25
2.3.1 PROCESO DE PORTACIÓN 25
2.3.1.1 CONSIDERACIONES DEL PROCESO DE PORTACIÓN 25
2.3.2 DEVOLUCIÓN DE NUMERO 26
2.3.3 PROCESO DE CORTE POR DEUDA 26
2.3.4 PROCESO DE RECONEXIÓN POR DEUDA 26
2.3.5 PROCESO DE REVERSIÓN 27
2.3.6 PROCESO DE CAMBIO DE TITULAR 27

2.3.7 PROBLEMAS O INCIDENCIAS CON EL SCP 27
2.4 DESCRIPCIÓN Y DEFINICIÓN DE TEMPORIZADORES 28
2.5 SEGURIDAD Y AUDITORIA 28
2.6 GESTIÓN DE REPORTES 28
2.7 SERVICIOS DEL ASCP 29
2.7.1 ADMINISTRACIÓN, MONITOREO, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DEL SCP29
2.7.2 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE USUARIOS 29
2.7.2.1 HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO A PROBLEMAS DE USUARIOS 29
2.7.2.2 MONITOREO DE INCIDENCIAS 29
2.7.2.3 GESTIÓN, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE FALLAS 29
2.7.3 BACKUP Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN 30
2.7.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA 31
2.7.4.1 IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN 31
2.7.5 REQUERIMIENTOS DE CAMBIOS 32
2.7.6 CAPACITACIÓN 32
2.7.7 HELP DESK (SOPORTE) 33
2.7.8 PRUEBAS 33
2.7.9 ACEPTACIÓN DEL SISTEMA 34
2.7.10 DIRECCIÓN DE PROYECTOS (PMO) 34
2.8 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - SLA 34
2.9 EXPERIENCIA DEL OFERENTE 34
2.10 TIEMPOS DE ENTREGA 34
2.11 ENTREGABLES 35
PARTE III 38
TABLAS DE CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS 38
3.1 REQUERIMIENTOS GENERALES 38
3.1.1 LINEAMIENTOS DEL ESQUEMA DE PORTABILIDAD 38
3.1.2 ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN 41
3.1.3 ARQUITECTURA DE SOFTWARE 43
3.1.4 SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD SCP 44
3.1.5 PROCESOS Y GESTIÓN OPERATIVA DE SCP 47
3.1.6 SERVICIOS ASCP 49
3.1.6.1 ADMINISTRACIÓN DEL SCP 49
3.1.7 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA 51
3.1.8 REQUERIMIENTOS DE CAMBIOS 52
3.1.9 CAPACITACIÓN 53
3.1.10 HELP DESK 53
3.1.11 EXPERIENCIA DEL OFERENTE 55
3.1.12 TIEMPOS DE ENTREGA 56
3.1.13 CUADRO DE CALIFICACIÓN CRITERIOS CALIFICABLES. 56
ANEXO A 57
REGLAMENTO TÉCNICO 57
ANEXO B 82
PROCESOS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA 82
1. Proceso Portabilidad 83
2. Proceso devolución de números 91
3. Proceso de corte por deuda 94
4. Proceso de reconexión por deuda 96

5. Proceso problemas o incidencias 97
6. Proceso reversiones (portación sin autorización del titular) 101
7. Proceso cambio de titular a un número portado 104
ANEXO C 107
ARQUITECTURA GENERAL DE LA SOLUCIÓN 107
ANEXO D 108
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO 108
ANEXO E 116
MODELO DE CONTRATO 116
ANEXO F 130
PROCEDIMIENTO PARA MIGRACIÓN A UN NUEVO ASCP 130
ANEXO G 131
PROPUESTA ECONÓMICA 131
ANEXO H 132
CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ASCP 132
ANEXO I 142
POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN 142
ANEXO J 143
DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PROPONENTE 143

PARTE I
INFORMACIÓN GENERAL

1.1 INTRODUCCIÓN

La Ley 164 General de telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación de 08 de agosto de 2011 y el decreto supremo N° 2498 del 26 de agosto de 2015 establecen los mecanismos para la implementación de la Portabilidad Numérica de los servicios de telecomunicaciones en Bolivia. Así mismo, la resolución administrativa regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015 establece la normativa y el reglamento para la implementación del Sistema Central de Portabilidad como su administración y la integración con las bases de datos de portabilidad operativas de los operadores y proveedores de servicios de telefonía.

1.2 CONVOCATORIA.

Los operadores del servicio móvil en Bolivia convocan a Licitación Pública Internacional para seleccionar a la entidad que se encargará de la administración del Sistema Central de Portabilidad Numérica en el Servicio Móvil.

La presente convocatoria será publicada en las páginas WEB de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) (www.att.gob.bo); Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.) (www.entel.bo); Empresa de Telecomunicaciones Nuevatel PCS de Bolivia S.A. (www.viva.com.bo) y Telefónica Celular de Bolivia S.A. (TELECELS.A.) (www.tigo.com.bo) y por una sola vez en un diario de circulación nacional y un medio de alcance internacional.

1.3 OBJETO DE LA LICITACIÓN.

El objeto de la Licitación es seleccionar una Persona Jurídica, que será responsable de la implementación, administración, operación, gestión y seguridad del Sistema Central de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil (solución técnica "All Call Query*"),* de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente documento.

1.4 ANTECEDENTES.

En el marco de lo dispuesto por el parágrafo V del Articulo 52 de la Ley N° 164 que determina que se establecerá mediante norma expresa que las usuarias o usuarios de los servicios de telecomunicaciones puedan conservar los números que les hayan sido asignados por el operador inicial, es que el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia promulgó el Decreto Supremo 2498 de fecha 26 de agosto de 2015 que establece los mecanismos para la implementación de la portabilidad numérica.

El citado Decreto Supremo dispone que la portabilidad numérica en los servicios de telecomunicaciones es de cumplimiento obligatorio de todos los operadores y proveedores, los cuales deberán acatar lo establecido en los reglamentos técnicos de portabilidad numérica que se aprueben para este fin.

En virtud a los preceptos antes mencionados, la ATT emitió la RAR ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015 (RAR 1525) de fecha 26 de noviembre de 2015, publicada en fecha 3 de diciembre de 2015, resolviendo aprobar el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil, por lo que la Portabilidad Numérica en los servicios móviles de telecomunicaciones deberá ser implementada un año posterior a la publicación de este reglamento.

La normativa precedentemente citada, definió la solución técnica denominada *"All Call Query'* - Consulta de Todas las Llamadas - con una base de datos centralizada principal y con bases de datos operativas correspondientes a cada operador o proveedor de servicio móvil.

De conformidad con los artículos 7 y 8 del Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del servicio móvil se conformó el Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (ETCP) que tiene entre otras la atribución de elaborar y proponer los Términos de Referencia y el mecanismo del proceso de selección del ASCP.

1.5 DEFINICIONES.

Además de las definiciones establecidas en la Ley N°164, el D.S. 1391, el D.S. 2498 y la RAR 1525/2015, los términos que se definen en el presente numeral y que se emplean en el transcurso del documento, tendrán los significados que a continuación se les atribuye:

- **ATT (Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes):** Ente regulador y fiscalizador del sector de Telecomunicaciones y Transportes en el Estado Plurinacional de Bolivia.

- **Adjudicatario:** Es el oferente ganador de la Licitación Internacional.

- **Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica - ASCP**: Es la persona jurídica contratada que es responsable de la implementación, administración, operación, gestión y seguridad, del Sistema Central de Portabilidad Numérica.

- **Asociación Accidental:** Es el contrato de cuentas en participación cuando dos o más personas toman interés en una o más operaciones determinadas y transitorias, a cumplirse mediante aportaciones comunes, llevándose a cabo las operaciones por uno o más o todos los asociados, según se convenga en el contrato, conforme a las formalidades establecidas. Para la presente Licitación uno de los asociados necesariamente deberá ser una persona jurídica constituida en el Estado Plurinacional de Bolivia.

- **Base de Datos Central de Portabilidad Numérica BDCP**.- Base de datos que contiene la información necesaria para viabilizar todo el proceso de Portabilidad Numérica, que entre otras, posee una base de datos de información de números portados, base de datos de información necesaria de orden administrativa, base de datos de información histórica, bases de datos de trazabilidad (registros de eventos, auditoria, etc.), que es actualizada gestionada y administrada por el ASCP de acuerdo al proceso de Portabilidad Numérica.

- **Base de Datos de Portabilidad Numérica Operativa BDPO**.- Base de datos que contiene la información necesaria para el proceso de Portabilidad Numérica, misma que se encuentra

en la red del operador del servicio móvil y es administrada por éste, la misma que se actualiza periódicamente con información de la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica del SCP.

- **Comisión de Calificación:** Es aquel grupo de trabajo conformado por personal acreditado por cada uno de los Operadores y proveedores para la evaluación y calificación de propuestas.

- **Comisión Técnica Operativa:** Es aquel grupo de trabajo conformado por personal acreditado por cada uno de los Operadores y proveedores que realiza las funciones de supervisión, control y fiscalización en la implementación, operación, seguridad, control y mantenimiento del Sistema Central de Portabilidad

- **Consulta de toda llamada (All Call Query):** Solución técnica basada en el enrutamiento de llamadas previa consulta a una base de datos.

- **Contrato:** Acuerdo entre partes que, empleando el Modelo de Contrato, suscribirá el Adjudicatario con los Operadores y proveedores, para la prestación de sus servicios como ASCP, en el marco de la portabilidad numérica en el servicio móvil.

- **Help Desk:** Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

- **Licitación:** Es el proceso de contratación convocado por los operadores del servicio móvil en Bolivia para elegir a la entidad independiente que implemente, administre, opere y gestione la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica en el servicio móvil.

- **Modelo de Contrato:** Texto base a ser utilizado para la suscripción del Contrato, consignado en el Anexo E del Pliego de Condiciones.

- **Oferente:** Persona jurídica participante en el proceso de Licitación Pública Internacional de selección del ASCP.

- **Persona Jurídica:** Empresas nacionales o extranjeras legalmente constituidas y reconocidas conforme a legislación Boliviana.

- **Pliego de Condiciones:** Es el documento que incluye los Términos de Referencia, Formatos, Anexos, modificaciones y las Circulares que expida el Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica y aprobados por la ATT, que fija los términos bajo los cuales se desarrollará la Licitación Pública Internacional.

- **Project Management Office / Oficina de Gestión de Proyectos - PMO**: Unidad del ASCP para centralizar y coordinar la dirección de proyectos a su cargo.

- **Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica de Servicio Móvil:** Reglamento aprobado mediante RAR 1525/2015 de 26 de noviembre de 2015, que establece el marco reglamentario

de los aspectos técnicos, económicos y administrativos para la implementación de la Portabilidad Numérica del servicio móvil en aplicación de la Ley Nº 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación del 8 de agosto de 2011 y del Decreto Supremo Nº 2498 de 26 de agosto de 2015.

- **Sistema Central de Portabilidad SCP:** Organización técnica, económica y administrativa, que posee como infraestructura principal la Base de Datos Central de Portabilidad [BDCP]; es administrado por el ASCP.

- **Service Level Agreement / Acuerdo de Nivel de Servicio - SLA**: Documento técnico donde se indica los niveles de servicio requeridos.

- **Huso Horario Aplicado al Presente Documento:** Corresponde al huso horario -4 GMT (hora en Bolivia)

Los términos no definidos en el presente numeral, se deberán entender conforme al significado que tienen según el Reglamento de Portabilidad Numérica y, en defecto de éste, de las normas aplicables.

1.6 PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas deberán presentarse sólo en las oficinas de la ATT, Calle 13 de Calacoto Nro. 8260 de la ciudad de La Paz, dirigido al Presidente de la Comisión de Calificación, hasta el día:

Fecha:	04 de abril de 2016
Hora:	09:30 am

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

Las propuestas de los oferentes deberán estructurarse de acuerdo a las siguientes instrucciones:

SOBRE “A” – DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS (Un ejemplar).

SOBRE “B” – PROPUESTA TÉCNICA (1Original + 3 Copias Digitales escaneadas del original y una copia en formato “pdf” exportado desde un procesador de texto).

SOBRE “C” – PROPUESTA ECONÓMICA (1 Original + 3 Copias Digitales escaneadas del original y una copia en formato “pdf” exportado desde un procesador de texto)

Cada uno de los sobres serán presentados cerrados de manera separada; la Parte Técnica y la Parte Económica deberán contener las copias digitales de los documentos correspondientes; los originales deberán ser foliados, sellados y presentados con la siguiente inscripción:

COMISION DE CALIFICACION
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ETCP 001/2016
"ADMINISTRADOR DEL SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA"
RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE
TELÉFONO FAX – EMAIL
PERSONA DE CONTACTO:
SOBRE "…**x**…":

La apertura de sobres se efectuará en un acto público, en las oficinas de la ATT Calle 13 de Calacoto Nro. 8260 de la ciudad de La Paz, el día:

Fecha:	04 de abril de 2016
Hora:	10:00 Sobre A 17:00 Sobre B

1.7 CONSULTAS Y ACLARACIONES.

Los Oferentes podrán efectuar consultas respecto al Pliego de Condiciones de la Licitación únicamente por las siguientes vías:

a.) E-mail dirigido a portabilidadbolivia@att.gob.bo

b.) Consultas escritas dirigidas a LA COMISIÓN DE CALIFICACIÓN en la dirección Calle 13 No. 8260 Calacoto, entre Av. los Sauces y Av. Costanera. La Paz – BOLIVIA.

Estas consultas deberán ser formuladas en idioma castellano hasta horas 18:00 pm del 14 de marzo del 2016.

En fecha 18 marzo del 2016 se llevará a cabo la Reunión de Aclaración en las oficinas de la ATT, Calle 13 de Calacoto Nro. 8260 de la ciudad de La Paz a horas 10:00 am, en la que se absolverán todas las consultas realizadas por los Oferentes.

Cualquier consulta adicional realizada y/o que se presenten en la Reunión de Aclaración será respondida por la Comisión de Calificación, hasta las setenta y dos (72) horas posteriores a la conclusión de la reunión, mediante publicación en las páginas web antes mencionadas.

1.8 PROPUESTAS.

1.8.1 FORMA DE PRESENTACIÓN.

Los Oferentes deberán presentar su propuesta por escrito en idioma castellano, sin tachaduras ni enmendaduras, debidamente foliada y suscrita por el representante legal del Oferente en cada folio hasta la fecha señalada en el presente Pliego de Condiciones.

Los documentos en idioma distinto al castellano deberán ser acompañados por su correspondiente traducción simple ante Notario de Fe Pública o su equivalente en el país de origen.

Los folletos técnicos o manuales de instrucción de equipos podrán ser entregados en inglés, sin requerir de traducción.

1.8.2 CONTENIDO.

El contenido de los tres (3) sobres debe ser el siguiente:

1.8.2.1 Sobre A "Documentos Legales y Administrativos":

- ✓ Carta de Presentación firmada por el representante y/o apoderado legal.

En caso de Empresas nacionales o extranjeras, deberá presentar los siguientes documentos en Fotocopias simples:

- ✓ Documentos de constitución de las empresas inscritos y resellados en el Registro de Comercio (FUNDEMPRESA) de acuerdo a la legislación nacional.
- ✓ Matrícula de Comercio vigente.
- ✓ Poder General amplio y suficiente del Representante Legal del oferente con facultades para presentar propuestas y suscribir contratos, inscrito y resellado en el Registro de Comercio.
- ✓ Certificado vigente de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes (NIT).

Las empresas extranjeras deben presentar fotocopias simples de los documentos vigentes equivalentes a los solicitados con una nota aclaratoria y traducida al castellano, debidamente notariados, cuando corresponda, emitidos por la entidad correspondiente en su país para que sean evaluados por la Comisión de Calificación.

En caso de Asociación Accidental, fotocopias simples de la siguiente documentación:

- ✓ Minuta de la Asociación Accidental, 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; así como fotocopias simples del Testimonio de Constitución y modificaciones al mismo, vigente y resellado en FUNDEMPRESA de los Asociados o equivalente para el caso de empresas extranjeras.

- ✓ Poderes de los Representantes Legales de cada uno de los asociados, resellados en FUNDEMPRESA (vigentes) mencionando las facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, presentación de propuestas y suscripción de contratos para la provisión/prestación de bienes o servicios. En el caso de empresas extranjeras, la documentación equivalente.

- ✓ Matriculas de Comercio ante FUNDEMPRESA (vigentes) de todos los asociados. En el caso de empresas extranjeras, la documentación equivalente.

- ✓ Certificación Electrónica vigente del NIT (Número de Identificación Tributaria) de las empresas que conforman la Asociación Accidental. En el caso de empresas extranjeras, la documentación equivalente.

Adicionalmente y para ambos casos:

- ✓ Boleta Bancaria de Garantía de Seriedad de Propuesta por un valor de Bs150.000,00.- (Ciento cincuenta mil 00/100 Bolivianos) con las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento a favor de Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima (Entel S.A), Empresa de Telecomunicaciones NUEVATEL PCS de Bolivia S.A., Telefónica Celular de Bolivia S.A. (TELECEL S.A.) (1/3 del valor a cada operador) emitida por una institución bancaria legalmente constituida en el Estado Plurinacional de Bolivia con una validez de 120 días calendario, a partir de la fecha de presentación de propuesta.

- ✓ Fotocopia simple de la Cedula de Identidad o Pasaporte vigentes de cada Representante legal.

- ✓ Fotocopia simple De los Estados Financieros auditados de la última gestión de cada asociado.

- ✓ Declaración del oferente sobre el período de validez de la propuesta equivalente a ciento veinte (120) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la propuesta.

- ✓ Declaración de Integridad firmada por el representante legal de cada asociado según Anexo J.

Toda la documentación legal para las empresas extranjeras deberá ser presentada debidamente legalizadas y traducidas al idioma castellano ante las autoridades competentes.

1.8.2.2 Sobre B "OFERTA TECNICA" conteniendo todos los requisitos y disposiciones solicitadas en las especificaciones técnicas (Parte II "Información Técnica de la Contratación"). No debe contener precios totales, parciales o referenciales de ningún tipo. La columna de respuestas debe ser llenada obligatoriamente con las referencias precisas y exactas (documento, página, referencia) y sin añadir comentario y/o condiciones adicionales.

La inclusión de Precios Totales parciales o referenciales dará lugar a la descalificación de la oferta.

1.8.2.3 Sobre C "OFERTA ECONOMICA" conteniendo su propuesta de acuerdo a lo especificado en el Anexo G "Propuesta Económica".

Toda la propuesta económica, el proceso de contratación, incluyendo los pagos a realizar, deben expresarse y efectuarse en moneda nacional (Boliviano), incluyendo 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 considerará al precio menor como el correcto.

En caso de ser necesario, la Comisión de Calificación podrá solicitar una mayor desagregación de los precios al proponente, quien está en la obligación de suministrar oportunamente toda la información requerida.

Empresas extranjeras y/o nacionales que consideren en su propuesta económica pagos al extranjero que generen impuestos por remesas al exterior ya sea por concepto de servicios, licencias de software (bienes intangibles) y otros, deben incluirlos en su propuesta económica de acuerdo a los porcentajes y/o montos que son establecidos en la normativa vigente en Bolivia.

1.9 REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES

Los operadores Entel S.A., Nuevatel PCS de Bolivia S.A., Telefónica Celular de Bolivia S.A. se reservan el derecho de revisar y modificar los términos del presente documento y sus anexos durante la etapa de Licitación**.** De producirse esta situación las modificaciones serán comunicadas oportunamente mediante las páginas Web de los operadores y la ATT.

Las modificaciones requeridas no constituirán causal de indemnización de ningún tipo por parte de los proponentes y/o interesados.

1.10 SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE ENTREGA DE OFERTAS

Los oferentes podrán solicitar vía e-mail la ampliación del plazo de presentación de propuestas, hasta dos (2) días hábiles antes del plazo de entrega establecido para la presentación de las ofertas.

Si existiesen solicitudes de ampliación de plazo de entrega de ofertas, la Comisión de Calificación podrá aceptar previa evaluación del caso y su decisión será comunicada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la notificación a través de las páginas Web indicadas en el presente documento.

El tiempo de ampliación del plazo de entrega de ofertas dependerá del análisis que la Comisión de Calificación haga en cada caso.

1.11 RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE

El Oferente será el único responsable ante los operadores Entel S.A., Nuevatel PCS de Bolivia S.A., Telefónica Celular de Bolivia S.A. de la oferta que presente, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria que asuman sus asociados, conforme a las condiciones del Pliego de Condiciones.

Las subcontrataciones en las que pueda incurrir el Adjudicatario para cumplir con las obligaciones que se deriven del Pliego de Condiciones y el Contrato, no implicará en ningún caso que su responsabilidad frente a los operadores, sea transferida a los subcontratistas. La subcontratación no implicará en ningún caso que el servicio de Administración del Sistema Central de Portabilidad Numérica sea prestado por una persona distinta al oferente, y tampoco que los subcontratistas tengan acceso a la información de datos personales de los usuarios. Todos los oferentes deberán basar su decisión de presentar su oferta en sus propias investigaciones, exámenes, análisis y conclusiones sobre la información disponible y la que de manera particular hayan procurado, a su propio costo y entero riesgo.

Será responsabilidad de los Oferentes correr con todos los gastos relacionados a la preparación y presentación de ofertas. Los operadores no serán responsables en ningún caso por dichos costos, cualquiera sea su resultado.

El oferente adjudicado deberá realizar las acciones que aseguren el funcionamiento óptimo del Sistema Central de Portabilidad Numérica, de acuerdo a las reglas establecidas en el marco normativo vigente.

1.12 ERRORES SUBSANABLES Y NO SUBSANABLES

Se consideran las siguientes definiciones:

1.12.1 ERRORES SUBSANABLES: Son los que inciden sobre aspectos no sustanciales, sean accidentales, accesorios o de forma, sin afectar la legalidad ni la solvencia de las propuestas. Es susceptible de ser rectificado siempre y cuando no afecte los términos y condiciones de la propuesta, no conceda ventajas indebidas en detrimento de los otros proponentes y no se considere omisión de la presentación de documentos.

Todo error considerado subsanable deberá ser enmendado en un plazo perentorio de 2 días hábiles a partir de su notificación legal y será consignado en el Informe Final de la Comisión de Calificación.

1.12.2 ERRORES NO SUBSANABLES: Son considerados errores no subsanables, siendo objeto de descalificación, los siguientes:

- La ausencia de la carta de presentación de la propuesta firmada por el Representante Legal del Oferente.
- La ausencia de la Propuesta Técnica.
- La ausencia de la Propuesta Económica.
- La ausencia de presentación de la Boleta Bancaria de Garantía de Seriedad de Propuesta confirmada por un banco legalmente establecido en el Estado Plurinacional de Bolivia.
- La ausencia de Minuta de la Asociación Accidental o de documentos de constitución de la empresa, cuando corresponda.
- La ausencia del Poder del Representante Legal con las facultades respectivas.
- Boleta Bancaria de Garantía de Seriedad de Propuesta, girada con una variación numérica superior al 0.05% o plazo de vigencia menores a los requeridos o su emisión

errónea (salvo errores literales hasta en tres silabas, los que se considerarán subsanables).

- La presentación de una Garantía diferente a la solicitada.
- Cuando se omita la presentación de cualquier documento requerido en el Pliego de Condiciones, de forma obligatoria.

1.13 APERTURA DE SOBRES

La apertura de los sobres seguirá el siguiente procedimiento:

1.13.1 Se realizará la apertura del sobre "A" en el Acto Público de Apertura de Sobres en la fecha y hora establecidos en el Pliego de Condiciones, salvo lo establecido en una comunicación oficial emitida por la Comisión de Calificación.

La Comisión de Calificación procederá a la revisión de los documentos administrativos (sobre "A") de todos los oferentes y realizará la habilitación (considerando errores subsanables) o inhabilitación de los Oferentes que tengan errores no subsanables.

1.13.2 Se realizará la apertura del sobre "B" de los Oferentes habilitados en el sobre "A", en acto público en la fecha y hora indicada en el Pliego de Condiciones.

1.13.3 La apertura del sobre "C" de los Oferentes habilitados en el sobre "B", se realizará en sesión reservada.

1.13.4 Se procederá a la devolución de los sobres "A" o "B" que no hubieran sido habilitados en la evaluación correspondiente.

1.14 CALIFICACIÓN FINAL.

Es el resultado del promedio ponderado de las calificaciones obtenidas, en las evaluaciones Técnicas y Económicas, para tal efecto se considerará la siguiente distribución:

Aspecto	Ponderación
Técnico	20 %
Económico	80 %
Total	**100%**

1.15 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS.

La forma de calificación está relacionada al cumplimiento estricto de lo solicitado en las Especificaciones Técnicas y que ponderado tendrá un valor de 20%.

Para los incisos marcados como MANDATORIO, la calificación será CUMPLE o NO CUMPLE. Mientras que los incisos marcados como CALIFICABLE, se basarán en la tabla de calificación de Criterios Calificables y las fórmulas de calificación adjuntas a este documento.

A continuación, se definen las palabras CUMPLE, NO CUMPLE:

CUMPLE: Define que satisface completamente el requisito técnico requerido, de acuerdo a lo solicitado en el Pliego de Condiciones y se entiende que está incluida en la propuesta Técnica del Oferente.

NO CUMPLE. Define que no satisface los requisitos técnicos establecidos en el Pliego de Condiciones, lo que dará lugar a la inhabilitación de la propuesta.

1.15.1 CRITERIOS MANDATORIOS

Estos requisitos deben ser cumplidos por el Oferente para que su propuesta sea considerada, si alguno de estos puntos no fuera cumplido, la oferta será excluida.

1.15.2 CRITERIOS CALIFICABLES

Los criterios Calificables, serán evaluados de acuerdo a las siguientes formulas.

a) Fórmula para los puntos CALIFICABLES en los que se requiere menor tiempo/sensibilidad y otros es: (variables de **TIEMPO**)

$$\frac{C_Mínima}{C_Ofrecida} \cdot Ponderación$$

Dónde:

C_Mínima = Cantidad mínima ofrecida de todas las propuestas.
C_Ofrecida = Cantidad ofrecida en la propuesta.
Ponderación = De acuerdo a tabla de Calificación Técnica

b) La fórmula para la calificación de ítems en los que se requiere la mayor cantidad/capacidad y otros es: (variables de **CANTIDAD**)

$$\frac{C_Ofrecida}{C_Máxima} \cdot Ponderacion$$

Dónde:

C_Ofrecida = Cantidad ofrecida en la propuesta.
C_Máxima = Cantidad máxima ofrecida de todas las propuestas.
Ponderación = De acuerdo a tabla de Calificación Técnica

La ponderación está descrita en la PARTE III del presente documento.

1.16 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

La calificación de la oferta económica considerará todos los requerimientos económicos solicitados y que ponderado tendrá un valor de 80% en la calificación final.

Para obtener la calificación de precios (esto es traducir los precios resultantes de la aplicación del modelo en puntos), la puntuación de cada oferta (i) será obtenida mediante la siguiente fórmula:

$$P_{mejor} / P_i$$

Dónde:

Pmejor = Precio más bajo de todas las ofertas que hubiesen aprobado la calificación del sobre "B"

Pi = Es el precio de la oferta i.

Al resultado obtenido para cada oferta i se le aplicará la ponderación correspondiente al precio (80%), obteniéndose de esta manera el puntaje final obtenido por la oferta económica i.

1.17 ADJUDICACIÓN

Una vez emitido el informe final, se procederá con el envío de la carta de adjudicación al Oferente adjudicado y al envío de la carta de no adjudicación a los demás oferentes.

El Oferente adjudicado contará con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles para dar respuesta de Aceptación/Rechazo a la nota de adjudicación.

En caso de aceptación, el adjudicatario tendrá un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de adjudicación para adjuntar toda la documentación solicitada en la Carta de Adjudicación, plazo que podrá ser prorrogado a requerimiento del oferente y aceptación de la Comisión de Calificación.

Asimismo, el adjudicatario acepta iniciar el cronograma de implementación a la aceptación de dicha carta.

Si el oferente adjudicado desistiera de suscribir el contrato, se procederá a la ejecución de la Boleta Bancaria de Garantía de Seriedad de Propuesta y se procederá a la adjudicación de la segunda propuesta mejor calificada.

El incumplimiento a estos plazos y la falta de presentación de la documentación será causal para dejar sin efecto la Carta de Adjudicación y se procederá con la ejecución de la Boleta Bancaria de Garantía de Seriedad de Propuesta y se adjudicará a la segunda propuesta mejor calificada.

El ASCP deberá, dentro de los cinco (5) días posteriores a la fecha de aceptación de la carta de adjudicación, nombrar y notificar por escrito a su supervisor quien actuará como contraparte.

1.18 SUSCRIPCIÓN DE LOS CONTRATOS.

Para efectos de la suscripción del Contrato, el Adjudicatario deberá presentar la siguiente documentación en original o fotocopias debidamente legalizadas en tres (3) ejemplares:

En caso de Empresas nacionales o extranjeras, legalmente constituidas y reconocidas conforme a la legislación nacional:

1. Documentos de constitución de las empresas inscritos y resellados en el Registro de Comercio (FUNDEMPRESA) de acuerdo a la legislación nacional.
2. Matrícula de Comercio actualizada.

3. Poder General amplio y suficiente del Representante Legal del oferente con facultades para presentar propuestas y suscribir contratos, inscrito y resellado en el Registro de Comercio.
4. Certificado vigente de Inscripción en el Padrón Nacional de Contribuyentes (NIT).

En caso de Asociación Accidental:

1. Testimonio de la Asociación Accidental debiendo acompañar el contrato de dicha Asociación, 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; así como fotocopias legalizadas y/u Originales del Testimonio de Constitución y modificaciones al mismo, vigente y resellado en FUNDEMPRESA de los Asociados.

2. Poderes de los Representantes Legales de cada uno de los asociados, resellados en FUNDEMPRESA (vigentes) mencionando las facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, presentación de propuestas y suscripción de contratos para la provisión/prestación de bienes o servicios.

3. Fotocopias legalizadas de las Matriculas de Comercio ante FUNDEMPRESA (vigentes) de todos los asociados.

4. Certificación Electrónica vigente del NIT (Número de Identificación Tributaria) de las empresas que conforman la Asociación Accidental.

Adicionalmente y para ambos casos:

5. Boleta Bancarias de Garantía de Cumplimiento de Contrato a favor de cada operador, cada una por un tercio (1/3) del valor total, que sumadas equivaldrán al 10% del monto adjudicado en caso de retribución fija o a un monto estimado por los contratantes en caso de las otras modalidades.

   Dichas Boletas Bancarias deberán consignar las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento, emitidas por una entidad financiera bancaria boliviana regulada y autorizada por la ASFI y a satisfacción de los operadores.

   Cada una de las Boletas Bancarias de Garantía de Cumplimiento de Contrato deberán ser giradas, a favor de los siguientes operadores:

   - Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima (Entel S.A),
   - Empresa de Telecomunicaciones NUEVATEL PCS de Bolivia S.A.,
   - Telefónica Celular de Bolivia S.A. (TELECEL S.A.)

   Las Boletas Bancarias de Garantía de Cumplimiento de Contrato, deberán tener una validez que contemple el tiempo total del contrato más (60) sesenta días calendario.

6. Fotocopia simple de la Cedula de Identidad o Pasaporte de cada Representante legal.

Toda la documentación legal para las empresas extranjeras deberá ser presentada debidamente legalizadas y traducidas al idioma castellano ante las autoridades competentes.

1.19 CANCELACIÓN, ANULACIÓN Y/O SUSPENSIÓN

Sin limitar este derecho, se podrá suspender, cancelar o declarar anulada y sin efecto la presente convocatoria, en cualquier etapa previa a la formalización de la relación comercial, por las razones siguientes:

a) Cuando exista un hecho de fuerza mayor y/o caso fortuito irreversible que no permita la continuidad del proceso, o en su defecto porque la necesidad de contratación se haya extinguido.

b) Cuando se determine incumplimiento o inobservancia al procedimiento para la adquisición respectiva y/o desvirtúe la legalidad y validez del proceso.

c) Cuando a juicio de los operadores, las ofertas no se adecuen a sus intereses y/o a las normas y procedimientos legales vigentes.

1.20 RECHAZO DE PROPUESTAS

Se podrá rechazar las propuestas, de acuerdo a las siguientes causales:

a) Ofertas presentadas fuera de fecha y hora establecidas en el Pliego de Condiciones.
b) Ofertas que tengan raspaduras, alteraciones o enmiendas.
c) Ofertas que no cumplan con cualquiera de las especificaciones descritas en el Pliego de Condiciones.
d) Cuando a juicio de los operadores los precios ofertados no guarden relación con el mercado.
e) Los operadores se reservan el derecho de desestimar cualquier propuesta, si a su juicio ésta no satisface sus expectativas y necesidades en el marco del presente Pliego de Condiciones;
f) Si el Oferente tiene alguna controversia con alguno de los contratantes.

1.21 DECLARATORIA DESIERTA

En caso que la licitación se declare desierta los operadores podrán realizar la contratación directa del ASCP.

1.22 MULTAS

1.22.1 IMPLEMENTACIÓN

Si existiesen atrasos o incumplimiento en los plazos acordados en el cronograma para la implementación por el Adjudicatario imputables al mismo, este será sujeto a una multa equivalente al cero cinco por ciento (0,5%) del Monto Total del Contrato por cada día

calendario de retraso, independientemente del pago de daños y perjuicios que generen los retrasos, las cuales se cobrarán a partir del treceavo mes del contrato.

Las multas acumuladas por el retraso del Adjudicatario no podrán ser superiores al veinte por ciento (20%) del Monto del Contrato. En caso que el Adjudicatario supere dicho límite, tal incumplimiento será considerado por los operadores como negligencia pudiendo resolver de pleno derecho el Contrato sin necesidad de comunicación judicial o extrajudicial alguna.

1.22.2 OPERACIÓN

El régimen de multas, aplicable durante la operación, se halla específicamente establecido en el Anexo D "Acuerdo de Nivel de Servicio" (Service Level Agreement).

Se aclara que el pago de multas no eximirá al Adjudicatario de su obligación de cumplir con las demás obligaciones y de responder por las emergencias de su incumplimiento según lo estipulado en el Contrato, más daños y perjuicios que emerjan de tales incumplimientos.

PARTE II
INFORMACIÓN TÉCNICA

El Oferente debe presentar su oferta técnica para la implementación de un Sistema Central de Portabilidad y su Administración con fines de permitir los procesos de Portabilidad numérica entre los operadores y proveedores del servicio móvil en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Se establece que el intercambio de información entre los Operadores y Proveedores Donante y Receptor y el Administrador del Sistema Central de Portabilidad, debe ser automatizado mediante sistemas informáticos y medios electrónicos, de forma tal que se garantice rapidez, integridad, disponibilidad y seguridad en el desarrollo del Proceso de Portación y transacciones inherentes al servicio.

2.1 ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN

Cumpliendo con las disposiciones mencionadas en el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil, se requiere que el oferente presente una propuesta de arquitectura para la solución de portabilidad numérica, tanto a nivel de hardware como de software, que cumpla con las condiciones técnicas, operativas y administrativas expuestas a lo largo de la presente sección y que contenga mínimamente las características de la arquitectura descrita en el Anexo C.

2.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ARQUITECTURA

La solución técnica solicitada se describe como un Sistema Central de Portabilidad que en consideración a lo establecido en el Reglamento de Portabilidad Numérica, debe incluir, como mínimo, las siguientes características:

2.1.1.1 SOLUCIÓN DE ALTA DISPONIBILIDAD

Mecanismos y políticas para gestionar un sistema de respaldo y recuperación de información a nivel de hardware y software, que garantice el mínimo tiempo de inactividad ofreciendo integridad de la información, continuidad de funcionamiento y seguridad de todo el sistema y la información contenida en el mismo.

2.1.1.2 INTERFACES

Corresponde a mecanismos y protocolos estandarizados de software y hardware con la función de proveer los medios que faciliten el adecuado intercambio de información entre las BDPOs de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles con el Sistema Central de Portabilidad.

2.1.1.3 INFRAESTRUCTURA DE CONEXIÓN ENTRE EL SCP Y LOS OPERADORES Y PROVEEDORES

El conjunto de Hardware y Software utilizados para la conexión entre los diferentes bloques funcionales que conforman la solución técnica del SCP y la integración con las BDPOs de los

operadores y proveedores móviles con el ancho de banda suficiente y con redundancia por medios de transmisión separados bajo cualquiera de las siguientes opciones de conectividad:

- Líneas dedicadas.
- Virtual Private Networks (IPSec)
- Conexión segura por Internet (MPLS u otras)

Todos los equipos de red de datos necesarios del lado del ASCP para la implementación de la interconexión con los operadores y proveedores de acuerdo a los medios físicos soportados harán parte integral de la solución del SCP y se verán cubiertos en las mismas condiciones de operación, mantenimiento, disponibilidad, gestión, desempeño y garantías especificados en el presente documento.

2.1.1.4 AMBIENTES

El Oferente deberá proporcionar al menos los siguientes ambientes para una correcta gestión del SCP:

- Ambiente de Pruebas
- Ambiente de Preproducción
- Ambiente de Producción

2.1.1.5 CAPACIDADES Y DESEMPEÑO

La solución técnica deberá considerar que la infraestructura de software y hardware empleada cuente con la suficiente capacidad para satisfacer las necesidades de los operadores y proveedores, sin disminuir el desempeño del sistema ni degradar la calidad de los servicios prestados. Para ello, como mínimo, deberá tener en cuenta los siguientes criterios de diseño:

2.1.1.6 DISPONIBILIDAD Y RENDIMIENTO

La solución técnica objeto de los presentes Términos de Referencia, debe tener características de disponibilidad y rendimiento de servicio similares a las de un sistema Carrier Class. La disponibilidad y rendimiento del Sistema de Intercambio de Información, interfaces y demás aplicaciones deben cumplir con los indicadores de servicio mencionados en el SLA

2.1.1.7 CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD

Es obligación del oferente asegurar que en el diseño y dimensionamiento de su propuesta, la información recibida, procesada y generada como producto de procesos sea veraz y que además, las funcionalidades propias de la solución técnica sean confiables. Para ello, el oferente tendrá en cuenta, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Una transmisión y entrega confiable de mensajes, independientemente del tipo de interfaz a través de la cual se cursen.

- Mecanismos que aseguren la correcta recepción, orden, registro y procesamiento de los mensajes a fin de que se asegure su integridad y se eviten pérdidas.

- Un correcto y continuo procesamiento de las operaciones relacionadas con la portación de números en condiciones normales (de acuerdo a lo establecido en el SLA).

- Un correcto y continuo procesamiento de las operaciones relacionadas con la portación de números durante una emergencia.

- Procedimientos de notificación de emergencias a los interesados, habilitación de acceso y guía para la correcta conexión al sistema de respaldo.

- Procedimientos de notificación restablecimiento del servicio y de reconexión al sistema de información principal.

- Procedimientos para asegurar una confiable recuperación total ante desastres.

- Procedimientos para asegurar la total restauración de la funcionalidad del Sistema Central de Portabilidad con posterioridad a un desastre.

- Procedimientos de auditoría para asegurar la integridad y confiabilidad de la información.

- Procedimiento de notificación de problemas o fallas del SCP y su escalonamiento correspondiente.

2.1.1.8 ESCALABILIDAD

El sistema propuesto deberá dimensionarse, asegurando su escalabilidad, a fin de que, en caso de incrementarse la demanda de servicios, la capacidad sea incrementada eficientemente y de forma flexible de tal manera que se garantice el cumplimiento de los parámetros de disponibilidad, desempeño, confiabilidad y calidad del servicio.

2.1.1.9 ADAPTABILIDAD

El oferente deberá ofrecer una solución técnica que sea compatible con los estándares de numeración vigentes y adaptables a cambios.

2.1.1.10 FLEXIBILIDAD

La solución propuesta por el oferente deberá ser flexible a fin de permitir la realización de las modificaciones o inclusión de situaciones no previstas que resulten de la experiencia de la implementación y operación de la Portabilidad, con sus respectivos controles de cambios, controles de configuración, casos de uso detallados, definición de procedimientos y licenciamientos.

El Oferente podrá presentar otras arquitecturas alternativas siempre que cumplan con los requerimientos técnicos establecidos en el presente documento.

2.1.1.11 MADUREZ

Solución base que ha estado por al menos 3 años en el mercado y fue adoptada por operadores y proveedores en diferentes países.

2.2 SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD

2.2.1 ARQUITECTURA DEL SCP

El Oferente deberá ofrecer una solución técnica con una arquitectura abierta y robusta que cumpla, como mínimo, con las siguientes características, las cuales serán extensivas a los sistemas operativos utilizados:

- Altamente disponible
- Escalable
- Confiable y madura
- Segura
- Capaz de soportar procesos concurrentes con un desempeño óptimo
- Software con arquitectura abierta

2.2.2 CARACTERÍSTICAS

El oferente ofrecerá una solución técnica que cuente, como mínimo, con las siguientes características:

- Arquitectura con estándares abiertos.
- Sistema transaccional.
- Alta disponibilidad y desempeño.
- Confiabilidad y Madurez.
- Escalabilidad.
- Adaptabilidad.
- Flexibilidad.
- Altamente gestionable.
- Altamente seguro.
- Actualizable en el tiempo, sin afectar la disponibilidad, confiabilidad del sistema ni los costos.

2.2.3 FUNCIONALIDADES

La solución técnica ofertada del Sistema Central de Portabilidad, deberá contar como mínimo con las siguientes funcionalidades a partir de un conjunto de reglas de negocio y procedimientos definidos en el Anexo B “Procesos de Portabilidad Numérica” adjunto al presente documento:

- Gestión de:

    i. Proceso General de Portabilidad,
    ii. Cambio titular,
    iii. Devolución de números,
    iv. Problemas o incidencias con el SCP,
    v. Reversiones,
    vi. Proceso de corte por deuda,
    vii. Proceso de reconexión por deuda,

- Seguimiento integral de los procesos de portabilidad.
- Gestión de transacciones entre el SCP y los operadores y proveedores.
- Gestión de Reglas de negocio (funcionales y no funcionales).
- Gestión de notificación, actualización y distribución de información de portación.
- Generación de reportes
- Gestión de Tickets.
- Funciones de auditoría.

2.2.4 GESTOR DE PORTABILIDAD

Aplicaciones y sistemas informáticos que se encargan de la automatización y gestión de los procesos y reglas de negocio relacionados con la portación de números y la administración y operación centralizada de los mismos, bajo un esquema de intercambio de información transaccional síncrono y asíncrono entre los Operadores y proveedores del Servicio Móvil y el SCP.

2.2.5 BASE DE DATOS CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA - BDCP

Repositorio que contiene todos los datos resultado de los procesos y reglas de negocio referidos a la Portabilidad Numérica. Así mismo, al menos debe poseer bases de datos: números portados, administrativa, histórica, trazabilidad (registros de eventos, auditoria, etc.), una base de datos de parametrizaciones.

La solución técnica que ofrezca el oferente debe contar con una solución robusta de base de datos.

2.2.5.1 CARACTERÍSTICAS

- Alta capacidad y desempeño.
- Alta disponibilidad.
- Confiabilidad.
- Escalabilidad.
- Adaptabilidad.
- Flexibilidad.
- Mecanismos robustos de acceso.
- Múltiples operaciones simultáneas sobre la base de datos.
- Altamente gestionable.
- Altamente segura.

- Actualizable en el tiempo, sin afectar la disponibilidad, confiabilidad del sistema ni los costos.
- Con interfaces abiertas y estandarizadas.

2.2.5.2 INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA BASE DE DATOS

- Información de enrutamiento a números portados
- Información del proceso de portación
- Información del proceso de reversión
- Información del proceso de retorno.
- Información de las reglas de negocio (configuraciones) relacionadas con los procesos transaccionales del Sistema Central de portabilidad
- Información Histórica de portaciones e incidencias o fallas.
- Información derivada de los procesos de portación (procesos rechazados, pendientes de validación, tickets generados, etc.)
- Información de supervisión y monitoreo del sistema
- Información de incidencias o fallas ocurridas en el ecosistema de portabilidad.
- Información de registros de todos los eventos.
- Información adicional que provee la plataforma.

2.3 PROCESOS DE PORTACIÓN Y GESTIÓN OPERATIVAS DEL SCP

2.3.1 PROCESO DE PORTACIÓN

Se identifica un proceso de portación que incluye las siguientes etapas y para el cual el oferente presentará los correspondientes casos de uso detallados en función a lo descrito en el presente numeral:

- Solicitud de Portación
- Verificación de la Solicitud por parte de la ASCP
- Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Operador Donante
- Registro del número en el archivo de Portaciones y publicación.
- Activación/Desactivación del Número Portado en la Ventana de Cambios.

2.3.1.1 CONSIDERACIONES DEL PROCESO DE PORTACIÓN

- ✓ **VENTANA DE CAMBIOS**:

Define la fecha y hora de comienzo de la Ventana de Cambios en la cual se dará de baja el Número Portado en el Operador Donante y se activará el mismo en el Operador Receptor. Durante este período el usuario no tendrá servicio.

- ✓ **NÚMEROS PORTABLES:**

  Una solicitud de portación puede contener una entrada para portar un número, o contener múltiples números, hasta un número parametrizable por entrada a ser definido en la etapa de pruebas.

  En la implementación del proceso se le permitirá al operador donante, rechazar algún o todos los números de la entrada en una solicitud de portación, de acuerdo al Reglamento de Portabilidad

  En el caso que se produzca un evento que implique el rechazo parcial o total de la solicitud de portación, implicará el rechazo total de dicha solicitud y las líneas que la compongan.

  El operador donante deberá analizar la solicitud de portación de todos los números incluidos en la misma, e informar al ASCP las causas del rechazo enmarcadas en el Reglamento de Portabilidad, de tal forma que el ASCP pueda informar al operador receptor el rechazo y sus causas, o caso contrario proseguir con el proceso de portación.

2.3.2 DEVOLUCIÓN DE NUMERO

Se identifica un proceso de devolución de número que incluye las siguientes etapas y para el cual el oferente presentará los correspondientes casos de uso detallados en función a lo descrito en el presente numeral:

- Los operadores y proveedores identifican los números a devolver
- Registro e Informe de Devolución al ASCP.
- ASCP Identifica al operador inicial.
- Registro del(los) número(s) en el archivo de Portaciones y publicación
- Devolución del Número en la Ventana de Cambio.

2.3.3 PROCESO DE CORTE POR DEUDA

Se identifica un proceso de corte por deuda que incluye las siguientes etapas y para el cual el oferente presentará los correspondientes casos de uso detallados en función a lo descrito en el presente numeral:

- Los operadores y proveedores identifican las deudas de un número portado.
- Solicitud de Corte por deuda del número portado al ASCP.
- Solicitud de Corte del ASCP por deuda del número portado al Operador Receptor.
- Corte del servicio al número portado e informa al ASCP.
- El ASCP registra la información del corte de servicio.

2.3.4 PROCESO DE RECONEXIÓN POR DEUDA

Se identifica un proceso de reconexión por deuda que incluye las siguientes etapas y para el cual el oferente presentará los correspondientes casos de uso detallados en función a lo descrito en el

presente numeral:

- Los operadores y proveedores identifican los números a reconectar
- Solicitud de Reconexión al ASCP.
- EL ASCP realiza la solicitud de Reconexión al Operador o Proveedor Receptor.
- Reconexión del servicio.

2.3.5 PROCESO DE REVERSIÓN

Se identifica un proceso de reversión que incluye las siguientes etapas y para el cual el oferente presentará los correspondientes casos de uso detallados en función a lo descrito en el presente numeral:

- Los operadores y proveedores identifican los números a revertir
- Solicitud de Reversión al ASCP
- El ASCP solicita la Reversión al Receptor
- El operador Receptor acepta o Rechaza la Solicitud de Reversión
- Reversión del servicio.

2.3.6 PROCESO DE CAMBIO DE TITULAR

Se identifica un proceso de cambio de titular que incluye las siguientes etapas y para el cual el oferente presentará los correspondientes casos de uso detallados en función a lo descrito en el presente numeral:

- Los operadores y proveedores identifican los números a cambiar titularidad.
- Solicitud de Cambio de titular al ASCP
- EL ASCP comunica la solicitud de cambio de titular al donante/inicial.
- El operador o proveedor donante/inicial acepta o rechaza la Solicitud de Cambio de titular
- EL ASCP comunica al operador o proveedor receptor.
- El operador receptor realiza el cambio e informa al ASCP.
- EL ASCP informa del cambio al donante/inicial.

2.3.7 PROBLEMAS O INCIDENCIAS CON EL SCP

Se identifica un proceso de problemas o incidencias con el SCP que incluye las siguientes etapas y para el cual el oferente presentará los correspondientes casos de uso detallados en función a lo descrito en el presente numeral:

- Los operadores y proveedores o el ASCP identifican algún error o incidencia.
- Registro de ticket del problema o incidencia en el SCP.
- Tratamiento del ticket
- Aplicar solución
- Cerrar ticket

2.4 DESCRIPCIÓN Y DEFINICIÓN DE TEMPORIZADORES

Para efectos de llevar control de los tiempos en que se ejecutan los procesos y subprocesos de portación, así como para temporizar el envío y recepción de mensajes, el oferente, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos, deberá implementar y configurar, como mínimo, los temporizadores establecidos en el SLA y tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los temporizadores deben ser configurables y sus valores configurados a requerimiento del ETCP y aplicados por el ASCP.

- Si el mensaje no llega antes del tiempo de expiración, la acción por defecto que se deberá llevar a cabo, será la de registrar la correspondiente violación del temporizador y la de notificar a los involucrados.

- La ASCP deberá soportar la definición de acciones que deban ser llevadas a cabo como respuesta a la detección de la violación de un temporizador.

2.5 SEGURIDAD Y AUDITORIA

El Oferente propondrá políticas de seguridad e integridad con el objetivo de garantizar que sólo las empresas operadoras y proveedores de servicios de telecomunicaciones autorizadas y, puedan acceder al sistema propuesto y realizar solamente las funciones que a cada uno de éstos les corresponda.

Las funciones de seguridad deben prevenir modificaciones accidentales o maliciosas en el flujo de datos, tanto del lado de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones como de la Administración de la Base de Datos Centralizada Principal.

Cuando se requiera, el ETCP podrá realizar una auditoría de seguridad informática al ASCP para garantizar el cumplimiento de buenas prácticas y gestión de la seguridad de la información basadas en normas internacionales.

El ASCP debe aceptar las políticas de seguridad de la información de cada operador. A su vez, debe garantizar la confiabilidad, disponibilidad e integridad de toda la información gestionada por el SCP.

2.6 GESTIÓN DE REPORTES

Como parte de su propuesta de solución técnica, el oferente deberá proveer, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Datos necesarios que los Operadores y proveedores del Servicio Móvil requieran para la elaboración de reportes personalizables, mínimamente los datos para elaborar los reportes citados en el Artículo 16 inciso III, de la "Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RATL LP 1525/2015".

- El oferente debe brindar una herramienta de extracción de información para los reportes solicitados.

- Descripción de los datos disponibles para su adecuada interpretación y análisis
- Lista de reportes "out-of-the-box" implementada en la plataforma.
- Exportar los reportes a cualquier formato estándar (PDF, Excel, CSV, TXT, entre otros)

2.7 SERVICIOS DEL ASCP

2.7.1 ADMINISTRACIÓN, MONITOREO, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DEL SCP

El oferente debe ofrecer una infraestructura de software y hardware que de forma continua lleve a cabo las funciones de administración y supervisión del SCP. En ese proceso, la infraestructura solicitada contará con las herramientas que le permitan la configuración, recolección, procesamiento y reporte de indicadores de gestión, así como las facilidades para la creación de nuevos indicadores. Asimismo, el oferente debe incluir la gestión operativa del sistema de respaldo, los POPs, la infraestructura de conexión entre el SCP y los operadores y proveedores, y las conexiones entre el Sistema Central de Portabilidad con el SCP de respaldo cuando corresponda.

El oferente deberá describir en su propuesta, los procedimientos y actividades a seguir en caso de que la solución técnica ofrecida o alguno de sus componentes que la integran, requieran de una actualización, optimización o mantenimiento.

El oferente tendrá en cuenta que las actualizaciones y mantenimiento del SCP programados, se deberán llevar a cabo en los días hábiles y no hábiles dentro del rango horario de 01:00 am a 06:00 am. Es obligación del ASCP solicitar el permiso correspondiente al ETCP con al menos diez (10) días hábiles de anterioridad, las actualizaciones y mantenimientos a ser realizados.

2.7.2 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE USUARIOS

2.7.2.1 HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO A PROBLEMAS DE USUARIOS

El oferente deberá suministrar las herramientas e interfaces adecuadas, para que los organismos de control autorizados puedan hacer seguimiento, con el detalle suficiente, a las solicitudes de portación que tuvieron problemas para portar un número (excedieron el tiempo máximo, etc.), ya sea a través de mecanismos en línea y/o por medio de la generación de reportes mensuales o parciales, con las facilidades de configuración para ello.

2.7.2.2 MONITOREO DE INCIDENCIAS

El oferente ofrecerá como parte de su propuesta, una funcionalidad eficiente para la solución de incidencias que se puedan presentar durante la operación de todos los procesos involucrados en la Portabilidad.

2.7.2.3 GESTIÓN, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE FALLAS

El oferente ofrecerá como parte de la solución técnica los mecanismos de alarmas para monitorear los nodos interconectados, interfaces, procesos, etc.

Deberá tener la flexibilidad de configurar nuevas alarmas que puedan ser enviadas por sms/correo a los interesados definidos por los operadores y proveedores, además de generar logs de todas las acciones realizadas aplicando un formato específico.

El sistema debe permitir generar reportes de las fallas ocurridas en un periodo de tiempo.

El oferente deberá auto gestionar las fallas internas del SCP (servidores, discos, memorias, etc.)

2.7.3 BACKUP Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Se distingue en este punto dos aspectos:

- Un mecanismo, donde el sistema implementado por el ASCP deberá contar al menos con los siguientes mecanismos de respaldo (backup):

    - Automático: pudiendo configurar la ocurrencia del backup (diario/semanal/mensual), además del tipo de backup (incremental/full).

    - Manual: esta puede ser realizada por el personal del ASCP que cuenta con el permiso correspondiente. Todas las actividades deberán ser registradas en los "logs" de auditoría.

  Los objetos a ser respaldados, deben incluir toda la información registrada en base de datos y registro de logs del sistema.

  La ASCP deberá contar con un mecanismo que asegure la recuperación total del servicio a partir de las copias de respaldo hechas. Está recuperación podrá ser exigida sobre una base semestral o anual, como una tarea preventiva de mantenimiento.

- Mecanismos que garanticen la continuidad del servicio y disponibilidad de acceso a la base de datos central de portabilidad

  El oferente debe ofrecer la funcionalidad de hardware y software necesaria para la generación de copias de respaldo de información generada (backup) por el ASCP como parte de los procesos relacionados con la portabilidad numérica. El oferente debe ofrecer un plan complementario, estableciendo las estrategias adecuadas a seguir, haciendo énfasis particular en el archivo de información histórica y formas de acceso a la misma, considerando los siguientes aspectos:

    - Condiciones regulatorias y legales.
    - Definición de tiempos de archivo.
    - Medios de archivo.
    - Clasificación de información para acceso en línea versus acceso fuera de línea.
    - Facilidades para el acceso a información no disponible en línea.
    - Almacenamiento y acceso a información
    - Definición de tiempos de recuperación conforme a su criticidad.
    - Sistema en caso de desastre, en el menor tiempo razonable.

2.7.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

2.7.4.1 IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN

El oferente deberá asegurar que el equipo de trabajo involucrado en la implementación de la solución técnica, objeto del presente documento, contará con la apropiada experiencia técnica, operativa y administrativa, así como con el entrenamiento necesario para su desarrollo, implementación, prueba y operación.

El oferente incluirá como parte de su oferta la organización, los perfiles y los roles de los miembros del equipo de trabajo que harán parte del proyecto durante su implementación y puesta en operación.

Con el fin de gestionar la ejecución del proyecto objeto del Contrato, el oferente que resulte elegido designará a un Gerente de Proyecto, quien será el único punto de contacto con el Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica - ETCP y con los Operadores del servicio móvil que suscriban el respectivo contrato con el ASCP. El Gerente de Proyecto tendrá la misión de coordinar el desarrollo de todas las actividades relacionadas con la implementación de la solución y de la remisión de los correspondientes entregables que se deriven de las obligaciones contractuales adquiridas.

El oferente debe realizar los ajustes requeridos a los flujos de portabilidad que se definan durante la fase de diseño.

El oferente proporcionará un plan de implementación que considere como mínimo las siguientes actividades:

a) Entrega de un Cronograma detallado de actividades.
b) Entrega de especificaciones de la solución a implementar.
c) Entrega programada de los sitios en donde serán instalados el sistema Central de Portabilidad principal y su respaldo cuando lo considere.
d) Inicio de los procesos de instalación y configuración de software.
e) Finalización de los procesos de instalación y configuración de software.
f) Presentación del sistema completo para pruebas y verificación de integración
g) Finalización de pruebas de integración y ajustes
h) Puesta en operación del servicio de Help Desk.
i) Entrenamiento a operadores y ATT incluyendo capacitación en procedimientos de interacción con el Help Desk.
j) Entrenamiento técnico sobre las conexiones con el SCP, el acceso y uso de la información de enrutamiento hacia números portados.
k) Finalización de pruebas extremo a extremo con el resto de los operadores y proveedores, y validación con el SCP.
l) Puesta en producción del servicio.

2.7.5 REQUERIMIENTOS DE CAMBIOS

El oferente deberá considerar las buenas prácticas relacionadas a la gestión de cambios

Una vez implementado el SCP, todo requerimiento de cambio debe seguir el siguiente flujo:

1. El ETCP a través de la instancia pertinente debe entregar un documento de requerimientos "Stake Holder" al ASCP con el detalle del requerimiento de cambio solicitado. El documento debe ser descriptivo y debe contener el detalle necesario para describir las funcionalidades de cambio requeridas.

2. El ASCP deberá redactar un documento de la solución en base al documento "Stake Holder" y el mismo debe ser acordado con los gestores de cambios definidos en el punto 1.

3. El ASCP debe considerar un tiempo no mayor a 10 días calendario para la redacción de la propuesta de la solución descrita en el punto 1.

4. El ASCP y la instancia pertinente, deben firmar el documento de cambio que contendrá el detalle de la propuesta a ser elaborado por la ASCP, alcance, impactos y tiempos.

5. El ASCP debe realizar entregas parciales o demostraciones en entornos de prueba a los operadores y proveedores.

La puesta a producción debe ser acordada y coordinada con los operadores y proveedores, considerando como requisitos mínimos de puesta a producción, la entrega de documentación técnica y de usuario, así como las pruebas realizadas en entornos de prueba.

De acuerdo al punto 4, cualquier incidente relacionado al cambio debe entrar dentro del lapso de garantía del requerimiento y no debe implicar un costo adicional para los operadores y proveedores.

Dentro de un lapso de 10 días calendario post puesta a producción y en caso de no existir observaciones pendientes, la instancia pertinente debe proceder con la firma de aceptación del cambio siguiendo los procedimientos contractuales establecidos.

2.7.6 CAPACITACIÓN

El oferente debe establecer, dentro de su propuesta, el servicio de capacitación con una gama de cursos en sitio, dirigidos al personal técnico y operativo de los operadores y proveedores con el fin de capacitar en la configuración y solución de problemas de los productos y servicios ofertados.

Todos los cursos deben ser impartidos por instructores certificados por el oferente. Los mismos que deben ser expertos en la materia y posean sustancial experiencia de la solución de la plataforma propuesta y en la enseñanza.

Todos los cursos orientados a las áreas comerciales deberán ser impartidos en lenguaje local (castellano). Sin embargo, los cursos orientados a las áreas técnicas podrán ser impartidos en inglés previa aceptación del ETCP.

Los entrenamientos deberán ser impartidos mínimamente para 18 personas del área técnica y 18 personas del área comercial.

Se requiere una capacitación para las áreas regulatorias y en ente regulador (ATT), con la participación mínimamente 10 personas.

Las ciudades y las fechas para los cursos de la capacitación serán definidas por las partes.

El oferente proveerá medios de evaluación para los participantes.

El oferente proveerá un Acta de Aceptación de la Capacitación una vez concluidos todos los cursos de la capacitación, que será firmada por los representantes de los capacitados.

2.7.7 HELP DESK (SOPORTE)

El ASCP deberá contar con el personal y la infraestructura necesarios para operar un servicio de Help Desk mediante el cual proporcionará, entre otros, las siguientes funcionalidades:

- Help Desk para los operadores y proveedores para solución de fallas y solución de preguntas técnicas. La atención debe ser accesible vía telefónica, email e interfaz Web GUI, y gestionada mediante una aplicación de creación de tickets de incidencias.

El Help Desk para operadores y proveedores deberá operar en un esquema de 24x7, 365 días al año, y contará con un registro de todas las llamadas recibidas vía telefónica, email e interfaz Web GUI que se reciban. Para cada solicitud de ayuda, se abrirá un ticket con su correspondiente número. El cierre de toda solicitud /petición deberá ser acordado en forma conjunta entre el ASCP y el personal que realizó el registro de la misma.

La atención debe ser en castellano y accesible vía telefónica, email e interfaz Web GUI, y gestionada mediante una aplicación de creación de tickets de incidencias

2.7.8 PRUEBAS

El oferente deberá presentar en su oferta el plan de pruebas para cada uno de los componentes de la solución técnica propuesta, al menos verificando aspectos de instalación, funcionalidad, seguridad e integración, éste podrá ser ajustado en la fase de diseño en común acuerdo con los operadores y proveedores. El plan debe especificar metodología, escenarios y calendario de ejecución de acuerdo a contrato.

Las pruebas de integración entre operadores y proveedores y el SCP se realizarán una vez que las pruebas individuales de integración hayan concluido exitosamente.

El ASCP deberá participar en las pruebas funcionales que defina el ETCP.

2.7.9 ACEPTACIÓN DEL SISTEMA

Como resultado de las pruebas a que se refiere el numeral anterior, y una vez que se cumpla con todas las condiciones y requisitos establecidos en el Contrato, el ASCP deberá realizar la entrega formal, del sistema estipulado en el Contrato a cada operador y al Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica, a más tardar en la fecha establecida en el cronograma de implementación de la Portabilidad Numérica. Para tal efecto, cada operador deberá firmar y entregar la carta de aceptación correspondiente.

2.7.10 DIRECCIÓN DE PROYECTOS (PMO)

El oferente deberá conformar una Oficina de Gestión de Proyectos PMO y hacerse cargo de la Dirección del Proyecto de implementación de la solución durante toda la implementación del proyecto.

El oferente deberá presentar la metodología, cronograma, gestión de riesgos y gestión del plan de comunicaciones, etc. de la implementación del proyecto.

La PMO conformada deberá coordinar con las personas designados por el ETCP.

2.8 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - SLA

El SLA tiene como objetivo definir los niveles de servicio que el oferente debe cumplir. Asimismo, los tiempos de respuestas según la criticidad, niveles de escalamientos y las multas que se aplicaran en caso de incumplimiento, el SLA se encuentra descrito en el Anexo D.

2.9 EXPERIENCIA DEL OFERENTE

El Oferente debe presentar documentación que respalde su experiencia en la implementación y administración de un Sistema Central de Portabilidad para el Servicio Móvil

Por lo menos 3 referencias documentadas de países donde su solución ha sido implementada y esté operando al menos un año durante los últimos 5 años. Especificar por referencia:

- País (Operadores y proveedores)
- Fecha de implementación
- Capacidad transacciones de portaciones por día

2.10 TIEMPOS DE ENTREGA

La entrega de todos los requerimientos y los servicios de instalación, implementación y pruebas funcionales deben realizarse en un tiempo máximo de 180 días calendario a partir de la adjudicación, considerando un periodo de al menos 1 mes para pruebas integrales.
El oferente debe presentar un cronograma de instalación e implementación que considere lo siguiente:

- La definición de las actividades del proyecto que consiste en identificar las acciones específicas a ser realizadas para la implementación del proyecto.

- Diagrama Gantt del proyecto donde se muestre la secuencia de las actividades del proyecto y sus relaciones.

- Los hitos que mínimamente debe incluir el diagrama Gantt son:

- ✓ Adjudicación.
- ✓ Fabricación/Desarrollo (no aplica para una solución remota).
- ✓ Transporte e implementación (no aplica para una solución remota).
- ✓ Implementación.
- ✓ Integración.
- ✓ Pruebas (deben ser mínimamente de un mes).
- ✓ Puesta en producción.

2.11 ENTREGABLES

Los siguientes entregables deben ser presentados en su versión inicial para la evaluación de su oferta.

Cap	Prueba Solicitada	Descripción.	Formato Impreso	Formato Electrónico	Observaciones
1	**Índice del documento**	Índice del Documento.	X		
2	**Descripción del proyecto**	-	-	-	
2.1	Descripción del proyecto	Descripción del proyecto, indicando el objetivo del mismo y los participantes y/o responsables de cada área.	X	X	
2.2	Diagrama del sistema	Documento de arquitectura especifica física y lógica, que muestre los elementos que estarán involucrados en la solución, incluyendo interfaces, protocolos, administración.	X	X	
2.3	BCP (Business Continuity Plan)	Plan de contingencia que garantice la continuidad operativa de la portabilidad.		X	
2.4	DRP (Disaster Recovery Plan)	Plan de contingencia que garantice la recuperación del sistema en caso de desastre, en el menor tiempo.		X	
3	**Integración SCP**		-	-	En este punto se debe detallar todo el procedimiento realizado para poner en

					funcionamiento la solución, es decir detallar todas las configuraciones realizadas.
3.1	Integración SCP	Especificar el procedimiento para integrar el SCP con los operadores y proveedores.	X	X	
4	**Parámetros de Calidad**	-	-	-	
4.1	KPI's del SCP	Detalle de KPIs disponibles y su descripción	X	X	
5	**Estructura de procesos**	-	-	-	
5.1	Modelo de datos	Descripción del modelo de datos.		X	
5.2	Diccionario de datos	Descripción especifica de todos los campos de las tablas.		X	
5.3	Especificaciones de los flujos operativos	Detallar en el manual operativo todos los métodos expuestos de los web services. (Funcionalidades mandatorias y opcionales), indicando los valores y formatos.		X	
5.4	Especificaciones de los flujos de usuarios	Detallar en el manual de usuario de todos los métodos expuestos de los web services.(Funcionalidades mandatorias y opcionales).		X	
5.5	Tabla de códigos de respuesta.	Explicación de códigos de error y resolución sugerida.		X	
5.6	Descripción archivos generados	Explicación de los archivos generados para los distintos flujos.		X	
6	**Capacitación**	-	-	-	-
6.1	Descripción de la capacitación técnica y comercial (Temario).	Se solicitan mínimamente los siguientes temas para el área técnica: - Arquitectura de la solución. - Integración. - Interfaces. - Seguridad. - Herramientas GUI Se solicitan mínimamente los siguientes temas para el área comercial: - Help Desk - Gestión de fallas(Tickets) - Herramientas GUI	X	X	
6.2	Contenido y duración por tema.	Entrega de un plan de capacitación	X	X	
6.3	Material de capacitación.	El oferente proveerá todos los manuales de capacitación.	X	X	

7	**Anexos.-**				
7.1	Protocolos de aceptación de la solución (ATP)	Detallar las pruebas de aceptación sugeridas sujetas a consenso entre partes.		X	
7.2	SW de Apoyo	Herramientas y aplicaciones de apoyo para la gestión.		X	
7.3	Cronograma de implementación	(a ser elaborado por el oferente)	X	X	

PARTE III
TABLAS DE CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS

El Oferente debe completar el "Estado de Cumplimiento" para cada párrafo del presente Pliego de Condiciones y sus anexos.

Las respuestas validas son:

- **Cumple**. Para esta respuesta ninguna aclaración adicional debe ser incluida, se considera que el Oferente se encuentra totalmente de acuerdo con el párrafo como se encuentra escrito. Si existe alguna aclaración adicional para esta respuesta el Comisión de Calificación considerará la respuesta como **No Cumple**

- **No Cumple**. Para esta respuesta ninguna aclaración adicional debe ser incluida; en una respuesta de No Cumple se considerará que el Oferente no cumple o no está de acuerdo con el requerimiento descrito en el párrafo respectivo (Esta respuesta será tomada como final)

En caso de no existir respuesta o referencias exactas y precisas se considerará una respuesta de **No Cumple.**

El Oferente deberá presentar la siguiente documentación como respuesta el Estado de Cumplimiento al Pliego de Condiciones tomando en cuenta todos sus Anexos.

Cualquier costo en que incurra un Oferente por su participación en este proceso debe ser asumido por el propio Oferente sin costo adicional para ninguno de los Operadores y proveedores involucrados en este proceso.

El Oferente deberá aceptar todos los puntos detallados en los siguientes anexos:

I. Anexo A: Reglamento Técnico.
II. Anexo B: Procesos de Portabilidad Numérica.
III. Anexo C: Arquitectura General de la Solución
IV. Anexo D: SLA (Service Level Agreement/Acuerdo de Nivel de Servicio).
V. Anexo F: Procedimiento para migración a un nuevo ASCP

3.1 REQUERIMIENTOS GENERALES

3.1.1 LINEAMIENTOS DEL ESQUEMA DE PORTABILIDAD

Esta sección contiene y describe los lineamientos de las funcionalidades y requerimientos que la plataforma debe tener para brindar el soporte adecuado al proceso de portabilidad numérica de cumplimiento obligatorio según su propuesta y de conformidad a los decretos, reglamentos regulatorios y aspectos operativos.

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
1.1	El Oferente debe presentar su oferta técnica para la implementación de un Sistema Central de Portabilidad y su Administración con fines de permitir los procesos de Portabilidad numérica entre los operadores y proveedores del servicio móvil del Estado Plurinacional de Bolivia.	Mandatorio		
1.2	El oferente deberá describir los mecanismos, forma y procedimientos para la transferencia de información de enrutamiento, que deberá ser puesto a disposición de los operadores y proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que utilicen el recurso de numeración.	Mandatorio		
1.3	El Oferente deberá describir de forma amplia y detallada la propuesta técnica que permita la implementación de la Solución Técnica establecida para la portabilidad. En caso de existir información que pudiera ser relevante tales como, de manera enunciativa mas no limitativa: versiones, funciones, servicios, sistemas operativos, protocolos, equipos, sistemas de seguridad, medios de comunicación, deberá ser incluida y referenciada con claridad.	Mandatorio		
1.4	El oferente debe presentar la descripción de los elementos de su solución a nivel técnico. Incluir: • Descripción/diagramas mostrando los componentes de la solución y su integración. • Si la solución incluye participación de terceros Especificar los proveedores y	Mandatorio		

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
	sus responsabilidades (cuando corresponda). • Descripción y explicación de su arquitectura propuesta, incluyendo: ➢ Arquitectura de Hardware. ➢ Arquitectura lógica modular interna. ➢ Arquitectura de interconexiones. ➢ Arquitectura de administración			
1.5	Describir las características de la arquitectura de la solución para cumplir con los niveles de desempeño, y alta disponibilidad, especificados en el SLA del Anexo "D".	Mandatorio		
1.6	El Oferente debe describir los mecanismos para garantizar la interconexión segura entre el SCP y los operadores y proveedores.	Mandatorio		
1.7	El oferente deberá proporcionar la lista de funcionalidades básicas para garantizar la ejecución de flujos propios de la portabilidad numérica Anexo B. En caso de requerirse software y/o hardware adicional para el funcionamiento de las mismas, estos deberán ser provistos por el oferente sin que represente costo adicional.	Mandatorio		
1.8	El oferente debe proveer un monitor de transacciones en línea que permita visualizar el desempeño de todas las transacciones definidas en los flujos comerciales de Portabilidad Numérica descritos en el Anexo B.	Mandatorio		
1.9	El oferente debe describir el	Mandatorio		

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
	sistema de generación y gestión de Tickets para el registro de reclamos e incidencias que permita la interacción con los operadores y proveedores.			
1.10	El oferente debe describir los mecanismos para generar, almacenar, gestionar y garantizar la integridad de toda la información producto de los procesos de portabilidad y su administración. Debiendo mantener dicha información, por al menos 5 años en línea.	Mandatorio		

3.1.2 ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
2.1	La arquitectura deberá describir la solución integral que garantice el cumplimiento del SLA descrito en el Anexo D.	Mandatorio		
2.2	La arquitectura debe incluir como mínimo los siguientes bloques funcionales o sus equivalentes que componen el Sistema Central de Portabilidad SCP: • Gestor de portabilidad • Base de Datos Central de Portabilidad Numérica BDCP. • Help Desk (Sistema de Ticket´s) • Solución de alta disponibilidad • Interfaces de software • Infraestructura segura de conexión entre el SCP y los operadores y proveedores. • Ambiente de pre-producción y pruebas	Mandatorio		

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
	• Aplicaciones para gestión de la solución			
2.3	El oferente deberá tener en cuenta mínimamente los siguientes criterios de diseño: • Disponibilidad • Confiabilidad • Escalabilidad • Adaptabilidad • Flexibilidad • Trazabilidad • Integridad El oferente deberá describir la forma en la que su solución cumple los criterios de diseño expuestos.	Mandatorio		
2.4	El oferente deberá permitir establecer una conexión (principal y redundante) entre el SCP y cada uno de los operadores y proveedores. Dicha conexión debe ser a través de un canal de conexión segura (que soporte mínimamente VPN (IPsec) o líneas dedicadas o conexión segura por internet (MPLS u otros)).	Mandatorio		
2.5	El oferente debe describir la forma de integración síncrona y asíncrona de transacciones, mismas que deben considerar los mecanismos de reintentos manuales y automáticos.	Mandatorio		
	Alta Disponibilidad por Sitio			
2.6	El oferente debe describir la arquitectura de la solución, con las características de redundancia y tolerancia a fallos necesaria para asegurar la alta disponibilidad de acuerdo al SLA.	Mandatorio		

3.1.3 ARQUITECTURA DE SOFTWARE

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
3.1	El Oferente deberá describir su solución técnica con una arquitectura de estándares abierta y robusta que cumpla, como mínimo, con las siguientes características, las cuales serán extensivas a todos los sistemas de software utilizados: - Altamente disponible - Escalable - Confiable y madura - Segura - Capaz de soportar procesos concurrentes con un desempeño óptimo - Software con arquitectura estandarizada	Mandatorio		
3.2	El oferente deberá describir una arquitectura, la misma que deberá estar orientada a servicios, publicando mínimamente servicios WEB para integrarse con los operadores y proveedores.	Mandatorio		
3.3	El oferente deberá describir una arquitectura que deberá considerar mínimamente la implementación de los siguientes protocolos de integración e intercambio de información: • SOAP (Simple Object Access Protocol)/XML (Extended Markup Language), • HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol) • SFTP (Secure Shell File Transfer Protocol).	Mandatorio		
3.4	El oferente debe describir los mecanismos de registro de los mensajes intercambiados entre el SCP y los operadores o proveedores, quedando estos eventos registrados y almacenados de forma apropiada.	Mandatorio		

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
3.5	El oferente debe describir los mecanismos de respuestas, confirmación y reintentos en caso de fallas.	Mandatorio		

3.1.4 SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD SCP

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
4.1	**Reportes**			
4.1.1	El oferente debe describir la herramienta de extracción de información para la generación de reportes solicitados que se encuentra en su propuesta.	Mandatorio		
4.1.2	El oferente debe describir todos los reportes propios de la solución.	Mandatorio		
4.1.3	El oferente debe describir los métodos de exportación de la información de sus reportes que mínimamente debe contemplar los siguientes formatos.PDF, Excel, CSV, TXT, entre otros.	Mandatorio		
4.1.4	El oferente deber proveer el tipo de datos y su correspondiente descripción. Además deberá indicar los mecanismos por los cuales se actualizarán y extraerán los datos del sistema (BD y logs) indicando explícitamente que la frecuencia de actualización es parametrizable.	Mandatorio		
4.2	**Procesos de SCP**			
4.2.1	El oferente debe describir los métodos que se utilizarán para implementar los siguientes flujos o requerimientos: - Proceso General de Portabilidad - Proceso de devolución de números - Proceso de corte por deuda	Mandatorio		

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
	- Proceso de reconexión por deuda - Proceso de Reversión - Proceso de Cambio de titular - Problemas o incidencias con ASCP - Seguimiento integral de los procesos de portabilidad. - Gestión de transacciones entre el SCP y los operadores (trazabilidad). - Gestión de Reglas de negocio (funcional y no funcional). - Gestión de notificación, actualización y distribución de información de portación. - Funciones de auditoría - Integración con el sistema de tickets			
4.3	**Base de Datos Central de Portabilidad Numérica BDCP**			
4.3.1	El oferente debe describir la Base de Datos Central de Portabilidad que cuente como mínimo, con las siguientes características: • Alta capacidad y desempeño • Alta disponibilidad. • Confiabilidad. • Escalabilidad. • Adaptabilidad. • Flexibilidad. • Mecanismos robustos de acceso • Múltiples operaciones simultáneas sobre la base de datos • Altamente gestionable • Altamente segura. • Actualizable en el tiempo, sin afectar la disponibilidad, confiabilidad del sistema ni los costos. • Con interfaces abiertas y estándares.	Mandatorio		
4.3.2	El proveedor debe describir el tipo de información gestionada por la solución que mínimamente debe contener:	Mandatorio		

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
	• Información de enrutamiento a números portados • Información del proceso de portación • Información del proceso de reversión • Información del proceso de retorno. • Información de las reglas de negocio (configuraciones) relacionadas con los procesos transaccionales del Sistema Central de portabilidad • Información Histórica de portaciones e incidencias o fallas. • Información derivada de los procesos de portación (procesos rechazados, pendientes de validación, tickets generados, etc.) • Información de supervisión y monitoreo del sistema • Información de incidencias o fallas ocurridas en el ecosistema de portabilidad. • Información de registros de todos los eventos. • Información adicional que provee la plataforma.			
4.4	**Networking, seguridad y Auditoria.**			
4.4.1	El Oferente deberá describir políticas de seguridad e integridad de la información con el objetivo de garantizar que sólo las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones autorizadas por la ATT y de los operadores y proveedores del Servicio Móvil, puedan acceder al sistema propuesto y realizar solamente las funciones que a cada uno de éstos les corresponda.	Mandatorio		

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
4.4.2	El oferente debe describir los métodos preventivos para evitar modificaciones accidentales o maliciosas en el flujo de datos, provenientes del lado de los operadores de servicios de telecomunicaciones al público como del Sistema Central de Portabilidad SCP.	Mandatorio		
4.4.3	El oferente deberá describir los estándares de encriptación y comunicación que mínimamente, deberá soportar el estándar XML para el contenido de los archivos, el codeset deberá de ser ASCII, así como el estándar de encriptamiento TLS de 128/256 bits para la conectividad, garantizando integridad y consistencia para procesos en batch.	Mandatorio		
4.4.4	El oferente deberá describir los métodos de la solución que permita múltiples conexiones entre el SCP y las BDPOs de los operadores y proveedores del servicio móvil con el ancho de banda necesario.	Mandatorio		

3.1.5 PROCESOS Y GESTIÓN OPERATIVA DE SCP

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
5.1.	**Administración, monitoreo, mantenimiento y rendimiento del sistema**			
5.1.1	El oferente deberá describir en su propuesta, los procedimientos y actividades a seguir en caso de que la solución técnica ofrecida o alguno de sus componentes que la integran, requieran de una	Mandatorio		

	actualización, optimización o mantenimiento.			
5.2	**Monitoreo y seguimiento de fallas de servicio**			
5.2.1	El oferente deberá describir los mecanismos de monitoreo de alarmas que mínimamente cubran los servicios e interfaces provistos por la solución.	Mandatorio		
5.2.2	Debe describir los métodos de notificación de alarmas hacia los operadores y proveedores.	Mandatorio		
5.2.3	El oferente deberá entregar una muestra de logs y reportes de todas las transacciones incidencias, fallas ocurridas en los flujos del sistema	Mandatorio		

3.1.6 SERVICIOS ASCP

3.1.6.1 ADMINISTRACIÓN DEL SCP

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
5.1	**Herramientas para usuarios.**			
5.1.1	El oferente deberá describir las herramientas e interfaces a implementarse en la solución, para que los organismos de control autorizados puedan hacer seguimiento, con detalle suficiente, a las solicitudes de portación que tuvieron problemas para portar un número (excedieron el tiempo máximo, etc), ya sea a través de mecanismos en línea y/o por medio de la generación de reportes mensuales o parciales, con las facilidades de configuración para ello.	Mandatorio		
5.2	**Backup y recuperación de información.**			
5.2.1	El oferente debe describir los mecanismos y procedimientos para realizar el respaldo (backup) y restauración de las configuraciones, estructuras del sistema y datos de manera periódica y automatizada, minimizando los tiempos de afectación del servicio de acuerdo a lo determinado en el SLA.	Mandatorio		
5.2.2	El oferente deber describir los mecanismos por los que generará logs ante la ejecución de backup/restore de la información.	Mandatorio		

5.2.3	El oferente debe describir los métodos de backup que mínimamente debe contemplar: • Automático: pudiendo configurar la ocurrencia del backup (diario/semanal/mensual), además del tipo de backup (incremental/full). • Manual: Esta puede ser realizada por el personal del ASCP que cuenta con el permiso correspondiente. Todas las actividades deberán ser registradas en los "logs" de auditoría.	Mandatorio		
5.2.4	El oferente debe describir los procedimientos necesarios para garantizar el almacenamiento de información histórica que excede los 5 años, la misma que podrá ser almacenada en dispositivos de almacenamiento externo y deberá ser entregado de forma encriptada a los operadores.	Mandatorio		
5.2.5	El oferente deberá describir los mecanismos que aseguren la recuperación total del servicio a partir de las copias de respaldo. Está recuperación podrá ser exigida a requerimiento del ETCP.	Mandatorio		
5.2.6	El Oferente deberá describir los siguientes procedimientos: BCP (Business continuity plan): plan de contingencia que garantice la continuidad operativa de la portabilidad.	Mandatorio		
5.2.7	El Oferente deberá describir los siguientes procedimientos: DRP (Disaster Recovery Plan): plan de contingencia que garantice la recuperación del sistema en caso de desastre, en el menor tiempo razonable.	Mandatorio		
5.3	**Servicio de asistencia adicionales.**			

5.3.1	El oferente deberá describir los procedimientos de soporte en la planificación, implementación, realización de pruebas y lanzamiento comercial y de nuevos requerimientos de los operadores y proveedores y/o ente regulador.	Mandatorio		
5.3.2	El oferente deberá describir los procedimientos e impactos referidos a cambios en la solución (Migraciones, Ampliaciones, cambios masivos, actualizaciones de SW, etc.).	Mandatorio		
5.3.3	El oferente deberá describir los procedimientos de soporte en segunda línea escalados por las áreas respectivas de los operadores y proveedores	Mandatorio		
5.3.4	El oferente deberá describir los procedimientos de gestión de usuarios relacionados a roles y funciones asociados a los elementos de la Plataforma de Portabilidad y sus respectivos sistemas de Gestión, previa autorización de los operadores y proveedores.	Mandatorio		

3.1.7 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

Esta sección describe los requerimientos relativos a las actividades relacionadas con la implementación del sistema.

REQUERIMIENTO			**RESPUESTA**	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
6.1	**Dirección del proyecto**			
6.1.1	El oferente deberá describir los procedimientos y funciones de la Oficina de Gestión de Proyectos PMO, la misma que se hará cargo de la Dirección del Proyecto durante la implementación de acuerdo al	Mandatorio		

	cronograma, en coordinación con las personas designadas por el ETCP			
6.2	**Implementación**			
6.2.1	El oferente deberá describir en su propuesta los servicios de: integración, pruebas y puesta en producción de su solución con el Gateway de cada operador.	Mandatorio		

3.1.8 REQUERIMIENTOS DE CAMBIOS

Esta sección describe los requerimientos ante cambios en los requerimientos del proyecto solicitados por el ETCP al ASCP.

REQUERIMIENTO			**RESPUESTA**	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio/Calificable)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
7.1	El oferente debe describir los procedimientos de todos los cambios, tomando en cuenta que estos deben ser notificados con una anticipación de 10 días hábiles (la cantidad de días puede estar sujeto a modificaciones). Tomar en cuenta que el oferente debe cubrir sin costo alguno las solicitudes de cambio que surjan durante el proceso de implementación y optimización del SCP con los operadores, acorde al pliego de especificaciones.	Mandatorio		
7.2	El oferente debe enviar los procedimientos relacionados a gestión de cambios que consideren mínimamente los pasos descritos en la sección “Implementación del sistema – Requerimientos de cambios.	Mandatorio		
7.3	El oferente debe describir el procedimiento que se aplicará ante cualquier cambio que se realice en la plataforma, informando el impacto en el servicio u otros aspectos técnicos, mediante un documento de reporte de impactos asociados a	Mandatorio		

	cambios.			
7.4	El Oferente deberá describir los siguientes ambientes para una correcta gestión de cambios: • Ambiente de Pruebas • Ambiente de Preproducción • Ambiente de Producción	Mandatorio		
7.5	Se evaluará la cantidad de horas/hombre de desarrollo para Requerimientos de Cambios no incluidos en el pliego de especificaciones, las cuales deben ser incluidas en su oferta sin costo adicional.	Calificable		

3.1.9 CAPACITACIÓN

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
8.1	El Oferente debe proporcionar una descripción de la capacitación referida a la solución, que cumpla con los requerimientos solicitados en el acápite 2.11.3 "CAPACITACIÓN" de la parte descriptiva de los servicios.	Mandatorio		

3.1.10 HELP DESK

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
9.1	**Disponibilidad del servicio y de personal.**			
9.1.1	El oferente deberá proporcionar una lista con el perfil profesional que este calificado y capacitado para brindar el servicio de Mesa de Ayuda de todos los componentes HW y SW de la	Mandatorio		

	plataforma de Portabilidad.			
9.1.2	El oferente debe proporcionar los procedimientos relacionados a su mesa de ayuda, donde describa una disponibilidad del grupo funcional en un horario 24x7 y con un centro de llamadas que mantendrá un registro de los servicios de Help Desk. Los mismos que podrán ser visualizados en los sistemas de gestión y Help Desk provistos por el ASCP.	Mandatorio		
9.1.3	El oferente debe proporcionar los procedimientos relacionados al módulo de mesa da ayuda (Help Desk), los mismos que deberán incluir la atención de incidentes vía telefónica, email e interfaz Web GUI. Adicionalmente debe considerar la atención de estos canales en el idioma español	Mandatorio		
9.2	**Responsabilidades.**			
9.2.1	El oferente deberá presentar los procedimientos de monitoreo, registro, escalamiento, seguimiento y cierre incidentes y problemas asociados a la Plataforma de Portabilidad Numérica.	Mandatorio		
9.2.2	El oferente deberá presentar los procedimientos relacionados al cierre de incidentes, en los que se incluyan la elaboración de informes técnicos y ejecutivos de los incidentes presentados en la Plataforma de Portabilidad.	Mandatorio		
9.2.3	El oferente debe presentar los procedimientos de atención de su mesa de ayuda que registrará reclamos, consultas y solicitudes realizados por los operadores y proveedores.	Mandatorio		
9.2.4	El oferente debe presentar los procedimientos relacionados a la notificación (mediante Help	Mandatorio		

	Desk) de tareas de mantenimiento preventivo/correctivo.			
9.2.5	El oferente debe presentar el procedimiento de cierre de ticket's en los cuales se describa que todo cierre de ticket debe ser acordado en forma conjunta entre el ASCP y el operador solicitante.	Mandatorio		

3.1.11 EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Con el fin de garantizar la experiencia del oferente, en esta sección se listan los requerimientos para este fin.

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Mandatorio)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
10.1	El Oferente debe presentar documentación que respalde su experiencia en la implementación y administración de un Sistema Central de Portabilidad para el Servicio Móvil Por lo menos 3 referencias documentadas de países donde su solución ha sido implementada y haya o esté operando al menos un año durante los últimos 5 años. Especificar por referencia: - País (Operadores y proveedores) - Fecha de implementación - Capacidad transacciones de portaciones por día	Mandatorio		

3.1.12 TIEMPOS DE ENTREGA

REQUERIMIENTO			RESPUESTA	
N°	**DESCRIPCIÓN**	**TIPO DE REQUERIMIENTO (Calificable)**	**CUMPLE / NO CUMPLE**	**DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA**
11.1	El oferente debe entregar un cronograma en el que describa las tareas y los tiempos de entrega, propias del oferente, de todos los requerimientos del presente documento, referidos a la implementación, integración y pruebas de aceptación, los mismos que deberán realizarse en un tiempo máximo de 180 días calendario a partir de la adjudicación del proyecto.	Calificable		

3.1.13 CUADRO DE CALIFICACIÓN CRITERIOS CALIFICABLES.

CRITERIOS CALIFICABLES (B)			**PONDERACION SOBRE 100%**
Nro.	**Requerimiento**	**Criterio de calificación**	**Ponderación por Ítem %**
12.1	El oferente debe entregar un cronograma en el que describa las tareas y los tiempos de entrega, propias del oferente, de todos los requerimientos del presente documento, referidos a la implementación, integración y pruebas de aceptación, los mismos que deberán realizarse en un tiempo máximo de 180 días calendario a partir de la adjudicación del proyecto.	Se calificará en función al menor tiempo de implementación incluido en su oferta.	**70**
12.2	Se evaluará la cantidad de horas/hombre de desarrollo para Requerimientos de Cambios no incluidos en el pliego de especificaciones, los cuales deben ser incluidas en su oferta sin costo adicional.	Se calificará en función a la mayor cantidad de horas hombre adicional incluido en su oferta.	**30**
CALIFICACIÓN TOTAL			**100%**
TOTAL CRITERIOS CALIFICABLES PARTE TÉCNICA			**20%**

La nota mínima de aprobación es de Ochenta por ciento (80%).

ANEXO A
REGLAMENTO TÉCNICO

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015

La Paz, 26 de noviembre de 2015

Roy Kevin Cordero Vásquez
ANALISTA LEGAL
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

VISTOS:

La Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de 08 de agosto de 2011, el Decreto Supremo N° 2498 de 26 de agosto de 2015, el Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 464/2015 de 24 de noviembre de 2015, la normativa vigente aplicable y todo lo que se vio y se tuvo presente.

CONSIDERANDO 1.- (Ámbito de Competencia)

Que las competencias y atribuciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes **("ATT")**, definidas por el Decreto Supremo Nº 0071 de 09 de abril de 2009 concordante con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Novena de la Ley Nº 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 08 de agosto de 2011 **("Ley Nº 164")** que señala que quedan sometidas a ésta las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas, garantizando los intereses y derechos de los usuarios o consumidores, promoviendo la economía plural prevista en la Constitución Política del Estado y las leyes en forma efectiva.

CONSIDERANDO 2: (Antecedentes)

Que el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 2498 de 26 de agosto de 2015 **("Decreto Supremo N° 2498")**, estableció los mecanismos para la implementación de la Portabilidad Numérica para los servicios de telecomunicaciones, señalando que la implementación de la Portabilidad Numérica será establecida mediante Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil, elaborado y aprobado por la ATT (...).

Que el Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 464/2015 de 24 de noviembre de 2015, emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y la Dirección Jurídica de la ATT, concluyó señalando que de conformidad al numeral 15 del Artículo 14 de la Ley N° 164, corresponde la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria que apruebe el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil, adjunto al señalado informe, considerando los fundamentos que motivaron la elaboración del mismo, en el marco a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2498.

CONSIDERANDO 3.- (Marco Normativo)

Que el parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que el parágrafo I del Artículo 52 de la Ley N° 164, dispone que la numeración utilizada en los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación es un recurso limitado y corresponde su administración, control y fiscalización a la ATT en todo el territorio del Estado Plurinacional, de acuerdo a lo establecido en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Que el parágrafo V del Artículo 52 de la Ley N° 164, determina que se establecerá mediante norma expresa que las usuarias o usuarios de los servicios puedan conservar los números que les hayan sido asignados por el operador inicial.

Que el numeral 2 del Artículo 54, de la Ley N° 164 establece que las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a las usuarias y los usuarios.

Que el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 2498, determina que: "*La implementación de la Portabilidad Numérica será establecida mediante Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil, elaborado y aprobado por la ATT, dicho Reglamento se basará en lo siguiente:*

a) La solución técnica será la de Consulta de Toda Llamada (All Call Query);
b) Los aspectos técnicos, económicos, administrativos y otros que se requieran para la implementación y la prestación a las usuarias o usuarios de la Portabilidad Numérica en el servicio móvil;
c) Las soluciones técnicas a implementarse en las redes de los operadores de otros servicios de telecomunicaciones que están interconectados con las redes de los operadores del servicio móvil;
d) *Los costos de implementación de la Portabilidad Numérica y de la adecuación de las redes, serán cubiertos por los operadores y no podrán trasladarse a las usuarias o usuarios*".

Que la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 2498, establece que la ATT en un plazo máximo de tres (3) meses a partir de la publicación del señalado Decreto Supremo, debe aprobar el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil.

Que el numeral 15 del Artículo 14 de la Ley N° 164, establece que: "*La ATT, en lo que se refiere a telecomunicaciones, tecnologías de información, comunicación y servicios postal, tiene las siguientes atribuciones: 15. Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector*".

CONSIDERANDO 4.- (Análisis Técnico y Legal)

Que de acuerdo al Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 464/2015, los beneficios que conllevaría la implementación de la Portabilidad Numérica en el Servicio Móvil en nuestro país, son los siguientes: Devuelve a las usuarias o usuarios el derecho de elegir al operador que le preste el servicio, contribuye a la promoción de la competencia entre operadores de servicios de telecomunicaciones al público, contribuye a alcanzar mejores tarifas, calidad del servicio, el desarrollo de nuevas tecnologías e incrementar la diversidad de los servicios de telecomunicaciones en beneficio de las usuarias o usuarios y permite la nivelación de la concentración del mercado.

Que en virtud a los beneficios señalados precedentemente, en aplicación a la normativa vigente, así como lo establecido en el Artículo 3 y la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 2498 y lo señalado en el Informe Técnico Jurídico ATT-DTLTIC-INF TJ LP 464/2015, emitido por la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC y la Dirección Jurídica de la ATT, corresponde aprobar el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil el cual se encuentra adjunto al señalado Informe Técnico Jurídico.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la ATT, Ingeniero CESAR CARLOS BOHRT URQUIZO, designado mediante Resolución Suprema Nº 15066 de 11 de junio de 2015, en uso de sus atribuciones conferidas por Ley y demás normas vigentes, a nombre del Estado Plurinacional de Bolivia;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil, de acuerdo al Anexo que forma parte integrante e indivisible de la presente resolución.

SEGUNDO.- DISPONER la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria, en un órgano de prensa de amplia circulación nacional, en cumplimiento al Artículo 34 de la Ley Nº 2341 de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002 y la publicación íntegra del presente acto en la página web de la ATT (www.att.gob.bo).

TERCERO.- La Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT es la encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Ing. Cesar Carlos Bohrt Urquizo
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

DIRECCIÓN JURÍDICA V° B° D.H.E. A.T.T.

DIRECCIÓN JURÍDICA V° B° A.N.M.C. A.T.T.

V° B° J.C.M. A.T.T.

DIRECCIÓN JURÍDICA V° B° E.K.C.V. A.T.T.

UNIDAD DE OTORGAMIENTOS J° B° S.R. A.T.T.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2
Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor. Edificio Lizzie
Telf.: 4-6644136 - 4-6666484
Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015

ANEXO

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES ATT

REGLAMENTO TÉCNICO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA DEL SERVICIO MÓVIL

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2
Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor. Edificio Lizzie
Telf.: 4-6644136 - 4-6666484
Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

Contenido

CAPÍTULO I 7
DISPOSICIONES GENERALES 7
Artículo 1.- (OBJETO). 7
Artículo 2.- (DEFINICIONES). 7
Artículo 3.- (ALCANCE y ÁMBITO DE APLICACIÓN). 9
Artículo 4.- (RECIPROCIDAD Y TRATO NO DISCRIMINATORIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA). 9
CAPITULO II 9
CARACTERISTICAS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICANUMÉRICA 9
Artículo 5.- (SOLUCIÓN TÉCNICA) 9
CAPÍTULO III 10
EQUIPO TÉCNICO CONSULTIVO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA 10
Artículo 6.- (OBJETIVO). 10
Artículo 7.- (CONFORMACIÓN). 10
Artículo 8.- (ATRIBUCIONES). 10
CAPÍTULO IV 11
INFRAESTRUCTURA DE SOPORTE DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA 11
Artículo 9.- (SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA - SCP) 11
Artículo 10.- (BASE DE DATOS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA OPERATIVA - BDPO). 12
CAPÍTULO V 12
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA - ASCP 12
Artículo 11.- (OBJETO) 12
Artículo 12.- (OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR). 12
Artículo 13.- (PROHIBICIONES). 13
Artículo 14.- (SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO) 13
CAPÍTULO VI 14
ASPECTOS OPERATIVOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA 14
Artículo 15.- (LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA) 14
Artículo 16.- (INFORMACIÓN A SER SUMINISTRADA) 15
Artículo 17.- (CANAL DE COORDINACIÓN). 16
Artículo 18.- (AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN) 16

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185.

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Artículo 19.- (REQUISITOS PARA LA SOLICITUD) 16
Artículo 20.- (PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA). 16
Artículo 21.- (CAUSAS DE RECHAZO DE LA SOLICITUD) 17
Artículo 22.- (ESPECIFICACIONES OPERATIVAS ENTRE OPERADORES O PROVEEDORES). 17
CAPÍTULO VII 18
ASPECTOS TÉCNICOS 18
Artículo 23.- (ESPECIFICACIONES TÉCNICAS) 18
Artículo 24.- (DETERMINACIÓN DE LA RED DE DESTINO). 18
CAPÍTULO VIII 19
ASPECTOS ECONÓMICOS 19
Artículo 25.- (INVERSIONES Y COSTOS). 19
CAPÍTULO IX 20
DERECHOS Y OBLIGACIONES 20
Artículo 26.- (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS). 20
Artículo 27.- (OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS) 20
Artículo 28.- (DERECHOS DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES). 21
Artículo 29.- (OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES). 21
CAPÍTULO X 23
SANCIONES 23
Artículo 30.- (REGIMEN DE SANCIONES) 23
CAPÍTULO XI 23
DISPOSICIONES TRANSITORIAS 23
PRIMERA. 23
SEGUNDA. 23
TERCERA. 23
CUARTA. 23
QUINTA. 23
SEXTA. 23
SEPTIMA. 24
OCTAVA. 24

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio
Club Torre Sur Planta Baja Of. 2
Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor, Edificio Lizzie
Telf.: 4-6644136 - 4-6666484
Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- (OBJETO).

Establecer el marco reglamentario de los aspectos técnicos, económicos y administrativos para la implementación de la Portabilidad Numérica del servicio móvil en aplicación de la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación del 8 de agosto de 2011 y del Decreto Supremo N° 2498 de 26 de agosto de 2015.

Artículo 2.- (DEFINICIONES).

Además de las definiciones establecidas en la Ley N° 164, para el presente reglamento se adoptan las siguientes definiciones.

a) **Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica - ASCP:** Es la persona jurídica contratada que es responsable de la implementación, administración, operación, gestión y seguridad, del Sistema Central de Portabilidad Numérica.

b) **Base de Datos Central de Portabilidad Numérica - BDCP:** Base de Datos que contiene toda la información necesaria para viabilizar todo el proceso de Portabilidad Numérica, que entre otras, posee una base de datos de información de números portados, base de datos de información necesaria de orden administrativa, base de datos de información histórica, bases de datos de trazabilidad (registros de eventos, auditoría, etc.),que es actualizada gestionada y administrada por el ASCP de acuerdo al proceso de Portabilidad Numérica.

c) **Base de Datos de Portabilidad Numérica Operativa – BDPO:** Base de Datos que contiene la información necesaria para el proceso de Portabilidad Numérica, misma que se encuentra en la red del operador del servicio móvil y es administrada por éste, la misma se actualiza periódicamente con información de la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica del SCP.

d) **Consulta de toda llamada (All Call Query):** Solución técnica basada en el enrutamiento de llamadas previa consulta a una base de datos.

e) **Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica - ETCP**: Equipo que elabora y propone las especificaciones técnicas y operativas de la Portabilidad Numérica en términos del presente reglamento, con vigencia permanente.

f) **Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.** Documento que debe ser debidamente llenado por la usuaria o usuario que solicita la portabilidad y entregado al Operador Receptor.

g) **Gestor de Portabilidad Numérica - GP:** Aplicación administrada por el ASCP que permite a los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil procesar las solicitudes y transacciones de la

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Portabilidad Numérica como Receptores o Donantes, de acuerdo a lo establecido en los procesos operativos de Portabilidad Numérica.

h) **Números Portados:** Números telefónicos del servicio móvil que han sido objeto del Proceso de Portabilidad Numérica.

i) **Operador Donante:** Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al Público que presta el servicio móvil, desde el cual se transfiere un determinado número o números telefónicos como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica.

j) **Operador Inicial:** Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al Público al cual la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes autorizo el uso de rangos de numeración para proveer el servicio móvil, local, Voz sobre Internet, otros., en base al Plan Técnico Fundamental de Numeración.

k) **Operador Receptor**: Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al Público que presta el servicio móvil, hacia el cual es transferido un determinado número o números de un operador donante, como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica.

l) **Portabilidad Numérica:** Es una funcionalidad de las redes públicas de telecomunicaciones que permite a las usuarias o usuarios conservar los números telefónicos que les hubiesen sido asignados por el operador inicial.

m) **Proceso de Portabilidad Numérica:** Conjunto de procedimientos administrativos y técnicos elaborados a seguir para procesar la solicitud de una usuaria o usuario que requiere cambiar de un operador del servicio móvil a otro, conservando el número que le fue asignado por el operador inicial. Mediante este proceso, el número telefónico se convierte en un Número Portado.

n) **Reenvío de llamadas (Call Forwarding):** Solución técnica que consiste en enrutar la llamada al Operador Donante, a fin que sea éste reenvíe la llamada al Operador Receptor que cuente con el numero portado.

o) **Sistema Central de Portabilidad Numérica – SCP:** Organización técnica, económica y administrativa, que posee como infraestructura principal la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica [BDCP]; es administrado por el ASCP.

p) **Ventana de Cambio:** Tiempo determinado donde el Operador Donante deshabilita el número o números que fueron objeto del proceso de Portabilidad Numérica y el Operador Receptor lo o los habilita.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Artículo 3.- (ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN).

El presente reglamento es de cumplimiento obligatorio para:

a) Todos los Operadores y Proveedores que prestan el Servicio Móvil a quienes se les hubiese asignado recurso numérico en conformidad al Plan Técnico Fundamental de Numeración.

b) Todos los Operadores y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que cuenten con recurso de numeración interconectados con los operadores y proveedores del Servicio Móvil.

c) Las usuarias y usuarios del servicio móvil que requieran el cambio de operador o proveedor del servicio móvil y que soliciten conservar su número telefónico. en todo el territorio nacional.

Artículo 4.- (RECIPROCIDAD Y TRATO NO DISCRIMINATORIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA).

Todos los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil deben proveerse mutuamente las facilidades para efectuar la Portabilidad Numérica, actuando sobre bases recíprocas y conforme a principios de racionalidad, imparcialidad y no discriminación.

Asimismo, todos los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público están obligados a no discriminar las llamadas que se realicen hacia o desde Números Portados con respecto de aquellas llamadas realizadas hacia números no portados del servicio móvil.

CAPITULO II
CARACTERÍSTICAS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

Artículo 5.- (SOLUCIÓN TÉCNICA).

Las soluciones técnicas a aplicarse en la Portabilidad Numérica son las siguientes:

a) Los Operadores y Proveedores del Servicio Móvil implementarán la solución técnica denominada "consulta de toda llamada (All Call Query)", para el efecto, se implementará un Gestor de Portabilidad Numérica– GP y una Base de Datos Central de Portabilidad Numérica– BDCP, que poseerá la información necesaria para viabilizar el proceso de Portabilidad Numérica y el enrutamiento de llamadas, de la cual, los Operadores y Proveedores de servicio móvil replicarán en sus Bases de Datos de Portabilidad Numérica Operativas (BDPO).

b) Los Operadores y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que cuenten con recurso de numeración y se interconecten con los Operadores o Proveedores del servicio móvil, para el enrutamiento de llamadas a números portados del Servicio Móvil implementarán la solución técnica: denominada "consulta de toda llamada (All Call Query) o "reenvio de llamadas (Call Forwarding)".

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 - 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

CAPÍTULO III
EQUIPO TÉCNICO CONSULTIVO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

Artículo 6.- (OBJETIVO).

Elaborar y proponer las especificaciones técnicas y operativas de la Portabilidad Numérica del servicio móvil en términos del presente Reglamento.

Artículo 7.- (CONFORMACIÓN).

I. El Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica - ETCP estará conformado por un representante titular y un suplente, designados por cada operador o proveedor que preste el servicio móvil en el Estado Plurinacional de Bolivia y cuyas actividades serán coordinadas por la ATT.

II. Cada operador y proveedor del Servicio Móvil debe comunicar la designación de sus miembros de manera formal y por escrito a la ATT, indicando los nombres de los representantes asignados (titular y suplente), correo electrónico y teléfono de contacto.

III. Los representantes que asistan a las reuniones podrán ser acompañados por asesores.

Artículo 8.- (ATRIBUCIONES).

Son atribuciones del Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica - ETCP

a) Elaborar un Reglamento de Operación del ETCP, que será presentado a la ATT para fines de conocimiento y coordinación.

b) Elaborar y proponer las especificaciones técnicas y operativas, que deben contener los detalles necesarios para posibilitar la coordinación entre los involucrados, tanto en los procesos de: solicitud de Portabilidad Numérica, distribución de la información de los números portados que permitirá el correcto encaminamiento de llamadas y otros inherentes a la Portabilidad Numérica en términos del presente Reglamento.

c) Elaborar y Proponer los términos de referencia y el mecanismo del proceso de selección del Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica.

d) Coadyuvar en el seguimiento de la implementación de la Portabilidad Numérica en el Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica y los Operadores o Proveedores que utilizan el recurso de numeración.

e) Los acuerdos que alcance el ETCP deben ser presentados a la ATT para su aprobación. En caso de no alcanzar la mayoría en las decisiones del ETCP, la ATT será quien resuelva de forma

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

definitiva, tomando en consideración los argumentos y propuestas de cada parte, bajo los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación.

f) Elaborar y remitir a la ATT el modelo de contrato de Prestación de Servicios del ASCP, que será suscrito entre los operadores y proveedores del servicio móvil y el ASCP, para su revisión y posterior aprobación.

g) Elaborar y proponer a la ATT el Formulario de solicitud de Portabilidad Numérica.

CAPÍTULO IV
INFRAESTRUCTURA DE SOPORTE DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

Artículo 9.- (SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA - SCP).

El Sistema Central de Portabilidad Numérica constará de lo siguiente:

a) Para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica, se establecerá y mantendrá un Sistema Central de Portabilidad Numérica, que gestione y administre el Gestor de Portabilidad Numérica y la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica, la cual consta entre otras de; bases de datos centralizadas de números portados, base de datos administrativa que contiene la información de todas las condiciones administrativas con relación a la Portabilidad Numérica, base de datos de información histórica, base de datos de trazabilidad y otras que correspondan.

b) La administración del Sistema Central de Portabilidad Numérica, la operación y gestión en términos de confidencialidad, integridad, confiabilidad y trazabilidad de la información de la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica es responsabilidad del Administrador del SCP.

c) La Base de Datos Central de Portabilidad Numérica contendrá información actualizada, suficiente y necesaria para llevar a cabo el proceso de Portabilidad Numérica. Corresponde a los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil y al Administrador del SCP mantener actualizada la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica.

d) Los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que utilicen el recurso de numeración y que hubiesen adoptado la solución técnica denominada "All Call Query"; para actualizar sus BDPO o tablas de enrutamiento, deben establecer una conexión con el SCP por sí mismos o a través de otro operador o proveedor.

e) Toda la información contenida en la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica será de propiedad del Estado Plurinacional de Bolivia; la ATT en cualquier momento y sin costo alguno podrá solicitarla al Administrador del Sistema Central de Portabilidad.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Artículo 10.- (BASE DE DATOS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA OPERATIVA - BDPO).

Todos los Operadores y Proveedores del Servicio Móvil, están obligados a instalar y mantener internamente sus bases de datos de Portabilidad Numérica operativas (BDPO), que deben estar actualizadas de acuerdo a procedimientos a ser establecidos para el propósito, a partir de la información de la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica (BDCP).

CAPÍTULO V
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA - ASCP

Artículo 11.- (OBJETO)

Es la persona jurídica contratada por los operadores y proveedores del servicio móvil, responsable de la administración, operación, gestión y seguridad, del Sistema Central de Portabilidad Numérica.

Artículo 12.- (OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR).

Las obligaciones, entre otras del Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica son:

a) Establecer un adecuado sistema de gestión y administración del SCP, de conformidad con lo establecido en su contrato, las especificaciones técnicas y operativas del presente reglamento;

b) Atender los requerimientos operativos de la ATT, Operadores y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Publico que utilicen recurso de numeración, asimismo, brindar soporte técnico permanente;

c) Llevar a cabo la administración del Proceso de Portabilidad Numérica de manera eficiente;

d) Gestionar la información de las bases de datos centralizadas en términos de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y trazabilidad;

e) Establecer un sistema de acceso a la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica para la ATT, con los parámetros de seguridad y operación que se definan para el efecto;

f) Asegurar el intercambio de información entre la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica [BDCP] y las Bases de Datos de Portabilidad Numérica Operativa [BDPO] que cuenten los Operadores y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público;

g) Administrar eficientemente el Sistema Central de Portabilidad Numérica, con al menos, los siguientes parámetros de calidad de servicio:

   (i) Mantener alta disponibilidad del Sistema Central de Portabilidad Numérica,

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

(ii) Mantener altos niveles de integridad (exactitud y totalidad) de la información contenida en la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica.

(iii) Contar con sistemas de respaldo y recuperación de la información.

h) Informar al Operador Receptor y al Operador Donante si la solicitud de Portabilidad Numérica es procedente o rechazada;

i) Generar un archivo con la información diaria de los números a portarse y ponerlo a disposición de todos los Operadores y Proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones que utilizan el recursos de numeración para su acceso remoto y descarga vía electrónica. Esta información deberá estar disponible a más tardar a horas 23:00 de cada día durante todo el año calendario;

j) Mantener la confidencialidad de la información correspondiente a los procedimientos de Portabilidad Numérica. Dicha información sólo podrá ser utilizada para los fines establecidos en el marco normativo. El Administrador de la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica no deberá divulgar la información, ni compartirla, ni utilizarla para otros fines.

Artículo 13.- (PROHIBICIONES).

Las prohibiciones establecidas son:

a) No podrán ser parte del Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público, y en tal sentido éstos no podrán participar en el capital social de aquél. Asimismo, los empleados del Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica no podrán ser empleados de manera simultánea de ningún Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al Público, ni las servidoras o servidores públicos;

b) En el ejercicio de sus funciones, la actuación del Administrador responderá al interés público sujetándose en todo momento a los principios de imparcialidad, racionalidad y trato no discriminatorio.

Artículo 14.- (SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO)

a) Concluido el proceso de selección del Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles deben realizar la suscripción del contrato correspondiente, mismo que deberá ser enviado a la ATT para su registro y conocimiento.

b) El contrato entre el ASCP con los operadores y proveedores del servicio móvil será suscrito conforme al modelo establecido en los Términos de Referencia para la contratación del ASCP.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

cualquier modificación al contrato deberá ser puesta en conocimiento de la ATT para su registro y conocimiento.

c) Los Operadores o Proveedores del Servicio móvil entrantes al mercado que utilicen el recurso de numeración, deben adherirse al contrato suscrito con el Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica con anterioridad de al menos veinte (20) días hábiles al inicio de la prestación del servicio.

CAPÍTULO VI
ASPECTOS OPERATIVOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

Artículo 15.- (LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA).

Las especificaciones operativas relativas al Proceso de Portabilidad Numérica son las siguientes:

a) El proceso debe ser iniciado a solicitud expresa de la usuaria o usuario en el Operador Receptor.

b) El Operador Receptor es quien gestiona la portación del número ante el ASCP;

c) Una usuaria o usuario, podrá portar su número telefónico durante una gestión anual sin costo alguno hasta tres veces, salvo el costo del SIM (Subscriber Identity Module). del operador receptor si corresponde; a partir de la cuarta portación durante la gestión anual, la usuaria o usuario deberá cubrir el costo asociado a la portación, el cual será aprobado por la ATT.

d) Una vez efectuada la portación del número, éste debe permanecer mínimamente en el operador receptor durante un mes calendario, transcurrido este plazo la usuaria o usuario podrá solicitar una nueva portación.

e) Cuando el Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica detecte que se ha iniciado una nueva solicitud de Portabilidad Numérica para un mismo número telefónico, en el mismo día. Éste debe validar la primera solicitud e invalidar las siguientes y notificar a los Operadores o Proveedores Receptores correspondientes.

f) Los operadores o proveedores del servicio móvil deben programar la ventana de cambio, entre las 00:00 a.m. horas y las 06:00 a.m. horas.

g) Los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil deben realizar la habilitación y deshabilitación de los números portados durante la ventana de cambio.

h) La ATT monitoreará en línea el cumplimiento del Proceso de Portabilidad Numérica establecida, para lo cual, contará con acceso a la base de datos central de Portabilidad Numérica y todo lo referente al proceso de Portabilidad Numérica, sin perjuicio de que ésta Autoridad pueda

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

solicitar información adicional al Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica o a los Operadores o Proveedores.

i) No podrá ser efectiva una portación si el equipo terminal móvil se encuentra en las listas de pares IMEI-IMSI, en caso que la usuaria o usuario desee continuar con la portación del número telefónico, éste deberá cambiar su equipo terminal móvil para habilitar el servicio en el operador receptor.

j) Los Operadores y Proveedores del Servicio Móvil deben realizar las adecuaciones técnicas necesarias a sus redes y sistemas a fin de lograr el normal funcionamiento de las redes de telecomunicaciones y de la Portabilidad Numérica.

Artículo 16.- (INFORMACIÓN A SER SUMINISTRADA)

I. Los Operadores y Proveedores del Servicio Móvil deben permitir al Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica la consulta en línea de la información necesaria para efectuar el proceso de Portabilidad Numérica.

II. Los Operadores y Proveedores del Servicio Móvil son responsables de la veracidad de la información enviada al Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica.

III. Los Operadores y Proveedores del Servicio Móvil y el Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica, durante los primeros diez (10) días de cada mes y cuando la ATT lo determine, entregarán la siguiente información que de manera enunciativa, más no limitativa, se detalla a continuación:

a) Números Portados por Operador de Servicio Móvil.

b) Número de solicitudes y tasa de procesos de Portabilidad Numérica fallidos.

c) Tiempo promedio del Proceso de Portabilidad Numérica, a partir de la aceptación de la solicitud.

d) Fecha y hora de deshabilitación de números portados.

e) Fecha y hora de habilitación de números portados.

f) Indicadores de Calidad del ASCP.

Toda la información solicitada deberá ser remitida a la ATT en formato digital de acuerdo a los formatos a ser establecidos para el efecto.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Artículo 17.- (CANAL DE COORDINACIÓN).

Los Operadores y Proveedores del Servicio Móvil y el Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica establecerán un canal de coordinación directa, a fin de coordinar tareas conjuntas y resolver en el menor plazo los posibles inconvenientes y reclamos de las usuarias o usuarios que se puedan presentar durante la ejecución del proceso de Portabilidad Numérica.

Artículo 18.- (AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN)

La usuaria o usuario al efectuar la solicitud de Portabilidad Numérica a través del Formulario de Portabilidad Numérica, autoriza al Operador o Proveedor del servicio móvil y/o al Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica acceder a su información para los fines del proceso de Portabilidad Numérica.

Artículo 19.- (REQUISITOS PARA LA SOLICITUD)

Para efectuar la solicitud de Portabilidad Numérica la usuaria o usuario debe:

a) Presentar su cédula de identidad vigente y el documento que acredite la representación legal, cuando corresponda.

b) Indicar el número o números telefónicos a portar.

c) Indicar el operador al que pertenece, el número o números telefónicos.

d) Llenar y firmar el formulario de solicitud de Portabilidad Numérica, aprobado por la ATT.

Sin perjuicio a lo señalado, el operador receptor podrá solicitar requisitos adicionales a la usuaria o usuario para la modalidad post pago.

Artículo 20.- (PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA).

Los procedimientos necesarios para efectuar el proceso de Portabilidad Numérica, serán propuestos por el ETCP, enmarcándose en los lineamientos establecidos en el presente reglamento y serán puestos a consideración de la ATT para su aprobación, donde se considerará mínimamente lo siguiente:

1. La usuaria o usuario debe efectuar la solicitud de Portabilidad Numérica de forma presencial en el operador o proveedor receptor (operador al que desea cambiar), una vez aprobada la solicitud, esta debe efectuarse durante las siguientes 24 horas.

2. Para cada solicitud de Portabilidad Numérica, el ASCP consulta a las instancias pertinentes la información necesaria para viabilizar la Portabilidad Numérica del número o números a portar. En

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni. entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

caso de existir o no existir rechazo a la Portabilidad Numérica del número o números a portar , se notificará a los involucrados.

3,- El ASCP registra y pone a disposición de los Operadores y Proveedores del Servicio Móvil el archivo de portaciones y éstos efectúan las modificaciones y cambios necesarios dentro la ventana de cambio.

Artículo 21.- (CAUSAS DE RECHAZO DE LA SOLICITUD)

La solicitud solo podrá ser rechazada:

a) Si el número a la fecha de la solicitud de Portabilidad Numérica, tiene cortado el servicio por mora.

b) Si la usuaria o usuario, no es titular de la cuenta del número que solicita sea portado.

c) Si el número a portar cuenta con una solicitud en curso en el ASCP durante el mismo día.

d) Si el número hubiese portado con anterioridad y a la fecha de una nueva solicitud no ha cumplido con el tiempo de permanencia definido en el presente reglamento.

e) Si el número no ha sido asignado a un operador del Servicio Móvil.

f) Si la usuaria o usuario titular de la cuenta que posee el número a ser portado, posee deuda con el operador o proveedor donante, por concepto de comodato de un equipo terminal móvil asociado al número a portar, salvo acuerdo de pago de la deuda con el operador o proveedor receptor o donante.

Artículo 22.- (ESPECIFICACIONES OPERATIVAS ENTRE OPERADORES O PROVEEDORES).

Las especificaciones operativas serán propuestas por el Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica y aprobadas por la ATT, estas deben detallar los procesos operativos entre Operadores o Proveedores del servicio móvil. Dichas especificaciones deben estar enmarcadas entre otros en los siguientes procesos:

a) Finalización del servicio del número portado: Proceso por el cual la usuaria o usuario titular de un número portado finaliza o cancela la relación contractual con el operador o proveedor que le provee el servicio (Operador Receptor final) a solicitud expresa o por ausencia de tráfico del número portado por el lapso de tres (3) meses, , sin solicitar simultáneamente la suscripción del servicio en otro Operador o la solicitud de una nueva Portabilidad Numérica, debiendo el operador receptor informar y proceder a la devolución del número portado al operador inicial, realizándose a través del ASCP;

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

b) Gestión de incidencias: Proceso a través del cual los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil deben resolver o solucionar las incidencias o inconvenientes que surjan en todo el Proceso de Portabilidad Numérica, como ser: consulta de información, conexión con el SCP, incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement - SLA) por el ASCP, contrato y otros que son parte del proceso de Portabilidad Numérica y deben notificarlas a la ATT;

c) Habilitación de números portados: Proceso por el cual el ASCP dispone la información diaria de números portados; los operadores o Proveedores deben descargar ésta información; durante este proceso y el operador Donante deshabilita el o los números portados en su red y el operador Receptor lo o los habilita en su red, de acuerdo a lo establecido en el inciso g) del Artículo 15 del presente reglamento.

CAPÍTULO VII
ASPECTOS TÉCNICOS

Artículo 23.- (ESPECIFICACIONES TÉCNICAS).

Las especificaciones técnicas serán elaboradas y propuestas por el Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica a la ATT para su consideración y su correspondiente aprobación, y se sujetarán, entre otros, a los siguientes aspectos:

a) Procesos entre Operadores o Proveedores;

b) Identificación de los diferentes escenarios y tipos de llamadas posibles;

c) Enrutamiento en las y hacia redes móviles;

d) Tratamiento de errores en el proceso de portabilidad.

Si es necesario, en cualquier momento la ATT podrá revisar las especificaciones técnicas y operativas aprobadas, e introducir las modificaciones pertinentes en coordinación con el ETCP.

Artículo 24.- (DETERMINACIÓN DE LA RED DE DESTINO).

I. Todos los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que utilizan los recursos de numeración deben reconocer en cada llamada originada o terminada en una red del Servicio Móvil la condición de número portado a fin de determinar montos por concepto de cargos de interconexión y realizar la conciliación cuando se requiera;

II. Para el enrutamiento a números portados del servicio móvil se asignará un código prefijo identificador de ruta a cada operador del servicio móvil;

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

III. Los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que se interconectan a los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil, son responsables de asegurar la entrega de la llamada al operador receptor del número portado, para lo cual pueden utilizar cualquier solución técnica que se establece en el presente reglamento y/o establecer acuerdos con los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil;

IV. Los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que se interconectan a los operadores del Servicio Móvil y utilicen las tablas de enrutamiento de números portados, deben actualizar la información en su red hasta doce (12) horas computadas a partir de la disponibilidad del archivo de números portados provista por el ASCP.

CAPÍTULO VIII
ASPECTOS ECONÓMICOS

Artículo 25.- (INVERSIONES Y COSTOS).

I. Las inversiones que cada Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al Público que utilicen recursos de numeración deban efectuar, para la implementación y mantenimiento de los sistemas que permitan la Portabilidad Numérica, correrán a cargo de cada uno de ellos. En ningún momento deben existir cargos específicos a la usuaria o usuario para la recuperación de dichas inversiones;

II. El Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica tendrá derecho a cobrar por sus servicios de acuerdo a la modalidad a ser definida en los Términos de Referencia;

III. El Operador Donante no podrá solicitar cobro alguno a la usuaria o usuario derivado del Proceso de Portabilidad Numérica.

IV. El Operador Receptor podrá efectuar un cobro a la usuaria o usuario a partir de la cuarta portación efectiva durante la gestión anual.

V. Los costos en que incurra cada Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al Público para la conexión con el Sistema Central de Portabilidad Numérica correrán a cuenta de cada uno de ellos;

VI. No tendrá costo alguno para los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que utilicen el recurso de numeración, el acceso a la información con relación a números portados para el enrutamiento de llamadas y conciliación; por lo que, el Administrador no podrá solicitar cargos por este concepto.

VII. Los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público interconectados con los operadores y proveedores del Servicio Móvil que optaron por solución técnica denominada "Reenvío de Llamadas", deben pagar al Operador o Proveedor Inicial los cargos

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf. Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

generados por concepto de tránsito producto del reencaminamiento de llamadas hacia Números Portados, o caso contrario podrán llegar a acuerdos con el Operador o Proveedor Inicial para el propósito;

CAPÍTULO IX
DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 26.- (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS).

Para efectos de la Portabilidad Numérica, sin perjuicio de los derechos ya establecidos en normativa vigente, las usuarias o usuarios tendrán los siguientes derechos.

a) A cambiar de operador conservando su(s) número(s) telefónico independientemente de la modalidad de pago contratado;

b) A portar su número telefónico las veces que requiera durante la gestión anual, las primeras tres (3) veces de forma gratuita; y a partir de la cuarta solicitud de portación, previo pago del costo aprobado por la ATT;

c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna acerca del proceso de la Portabilidad Numérica;

d) Conocer con antelación y en detalle el costo del SIM (Subscriber Identity Module) en el operador receptor;

e) No ser discriminados en términos de calidad del servicio, cuando su número ha sido objeto del proceso de Portabilidad Numérica;

f) Realizar el reclamo en las instancias correspondientes cuando considere que sus derechos fueron vulnerados.

Artículo 27.- (OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS)

Para efectos de la Portabilidad Numérica, las usuarias y usuarios del servicio móvil deben cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Al momento de presentar el formulario de solicitud de Portabilidad Numérica, la usuaria o usuario acepta el consentimiento expreso de terminar la relación contractual con el Operador Donante;

b) Ser titular de la cuenta que posee el número para realizar la solicitud de portación;

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

c) La aceptación de las responsabilidades contractuales contraídas con el Operador Donante derivadas de la prestación del servicio móvil;

d) Al momento de presentar la solicitud de Portabilidad Numérica al Operador Receptor, la usuaria o usuario, acepta las condiciones técnicas, comerciales y legales de la oferta del servicio solicitado;

e) Cancelar todas las deudas del Servicio Móvil asociadas al número portado, en los plazos establecidos en la normativa vigente;

f) Cancelar la deuda por comodato del equipo terminal móvil (asociado al número portado del servicio móvil) o llegar a un acuerdo con el operador receptor o donante para realizar dicho pago;

g) A informar a su proveedor de Servicios de Valor Agregado de servicios financieros u otros el cambio de operador de servicio móvil.

Artículo 28.- (DERECHOS DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES).

Para efectos de la Portabilidad Numérica, los Operadores o Proveedores del servicio móvil tendrán los siguientes derechos:

a) A contratar o desarrollar soluciones relativas a la Portabilidad Numérica manteniendo totalmente su responsabilidad frente a la ATT y las usuarias y usuarios;

b) Objetar una solicitud de Portabilidad Numérica, siempre y cuando dicho rechazo se encuentra dentro de las causales de objeción establecidas en el presente reglamento;

c) Dejar sin efecto todos los derechos de uso, como ser: saldos de crédito, minutos, megabytes, SMS, programas de fidelización, promociones y otros, otorgadas a la usuaria o usuario titular del número portado en el operador Donante, cuando éste sea habilitado en el Operador Receptor;

d) El operador donante en condición de operador inicial tendrá el derecho de solicitar el retorno del número portado cuando ocurra la finalización del servicio provista al número portado;

e) El operador donante tendrá el derecho de solicitar el corte del servicio de un número o números portado(s) al operador receptor, cuando la usuaria o usuario no hubiese cumplido su obligación de pago del servicio, dentro del plazo establecido en la normativa vigente.

Artículo 29.- (OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES).

Para efectos de la Portabilidad Numérica, los Operadores y Proveedores tendrán las siguientes obligaciones:

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-31209 8

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor. Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

a) Una vez aceptada la solicitud de portabilidad numérica, los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil están obligados a brindar a las usuarias y usuarios el servicio, en alguno de sus planes post pago, pre pago u otros;

b) Los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil deben disponer permanentemente para las usuarias y usuarios, información relativa al proceso de Portabilidad Numérica, para este fin utilizarán los siguientes mecanismos:

1. En su página o portal Web del operador.
2. Información a través de las oficinas o centros de atención y puntos de venta.

c) Los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil sólo podrán iniciar el Proceso de Portabilidad Numérica a solicitud expresa de la usuaria o usuario y en todo momento deben respetar el derecho a la Portabilidad Numérica de la usuaria o usuario, absteniéndose de limitar contractualmente o de cualquier otra forma, este derecho, salvo las limitaciones mencionadas en el presente reglamento;

d) A partir de la solicitud de Portabilidad Numérica ante el Operador Receptor y hasta que concluya el Proceso de Portabilidad Numérica, el Operador Donante no podrá realizar ninguna práctica de retención de la usuaria o usuario que hubiese solicitado la Portabilidad Numérica;

e) Retornar al Operador Inicial el número portado objeto del proceso de Finalización del servicio.

f) Reportar mensualmente a la ATT y ASCP los números portados que hubiesen sido cancelados por la usuaria o usuario, o que no registren tráfico telefónico los últimos tres meses.

g) Suscribir el contrato con el Administrador del SCP, de acuerdo al Modelo establecido en los Términos de Referencia;

h) Cortar el servicio, a solicitud del operador donante, por concepto de deudas pendientes de pago por prestación del servicio móvil o por comodato del equipo terminal del numero portado;

i) Informar y realizar una consulta previa al operador donante respecto al cambio de titularidad de la cuenta del número portado;

j) Todos los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público interconectados con los operadores o proveedores del Servicio Móvil, son responsables de asegurar la entrega de llamadas al operador receptor del número portado;

k) El operador receptor está obligado a informar a la usuaria o usuario si el terminal móvil se encuentra en la lista de pares IMEI-IMSI, indicando a la usuaria o usuario que para efectivizar el proceso de Portabilidad Numérica, éste deberá cambiar de equipo terminal.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La Paz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O´Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015

CAPÍTULO X
SANCIONES

Artículo 30.- (REGIMEN DE SANCIONES)

El incumplimiento al presente reglamento, será procesado de acuerdo al régimen de sanciones y procedimientos especiales por infracciones al marco jurídico regulatorio, en actual vigencia.

CAPÍTULO XI
DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. Los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que utilicen el recurso de numeración distintos a los Operadores o Proveedores del servicio Móvil, en un plazo no mayor de ciento veinte (120) días calendario computados antes del plazo previsto para el inicio del funcionamiento de la Portabilidad Numérica, deben comunicar a la ATT la solución técnica adoptada.

SEGUNDA. En un plazo máximo de ciento veinte (120) días calendario, contados a partir de la aprobación del presente reglamento, la ATT revisará y establecerá los cargos de tránsito.

TERCERA. Los Operadores o Proveedores que presten el servicio móvil en un plazo de sesenta (60) días calendario antes del inicio de la puesta en funcionamiento de la Portabilidad Numérica deben adecuar y presentar a la ATT los Términos y Condiciones por la prestación del Servicio, enmarcados en el presente reglamento, para su respectiva aprobación.

CUARTA. Los Operadores o proveedores del Servicio Móvil, a partir de la aprobación del presente reglamento, con una periodicidad de al menos tres (3) veces al mes y durante el tiempo que dure la implementación de la portabilidad numérica, deben enviar mensajes SMS a sus usuarias y usuarios, con la finalidad de promover el reempadronamiento de la titularidad de cuenta; la información a enviar debe ser determinada conjuntamente con la ATT.

QUINTA. Un (1) mes antes y un (1) mes después del plazo previsto de la puesta en funcionamiento de la Portabilidad Numérica, los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil deben promocionar y difundir todo el proceso de la Portabilidad Numérica. Para lo cual, en el primer mes deben utilizar mínimamente los siguientes medios de comunicación de alcance nacional: radio o prensa escrita y para el siguiente mes Televisión.

SEXTA. I. EL ETCP debe estar conformado en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la aprobación del presente reglamento;

II. El ETCP elaborará y propondrá para su aprobación a la ATT el cronograma de implementación de la Portabilidad Numérica, donde se determinarán plazos para:

1. Elaboración de los Términos de Referencia;
2. Selección del Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica;

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera Telf.: 2772266 - Fax: 2772299 Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La PAz (El Prado) Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo, calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2 Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor, Edificio Lizzie Telf.: 4-6644136 - 4-6666484 Fax: 4-6112611

Línea Gratuita de Protección al Usuario 800-10-6000 www.att.gob.bo

3. Implementación de la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica;
4. Implementación de las Bases de Datos de Portabilidad Numérica Operativas de los operadores y/o proveedores;
5. Todas las pruebas necesarias a ser realizadas y otros inherentes al proceso.

III. El ETCP elaborará y propondrá los Términos de Referencia para la contratación del Administrador del SCP, dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario, a partir de la aprobación del presente reglamento.

SÉPTIMA. Todos los Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público que utilicen el recurso de numeración y requieran adecuar sus redes, deben sujetarse al cronograma aprobado por la ATT.

OCTAVA. La ATT en un plazo máximo de cuatro (4) meses a partir de la aprobación del presente reglamento, presentará al Viceministerio de Telecomunicaciones las adecuaciones que se requieran a la normativa vigente, como ser entre otros:

a. Plan de Numeración.
b. Plan de Marcación.
c. Reglamento de Facturación, Cobranza y Corte.

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto Nº 8260 - 8280 entre Av. Los Sauces y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián Nº 683 esq. España y La Paz (El Prado)
Telf./Fax: 4-4581182 - 4-44581184
4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni, entre 4º y 5º anillo. calle 3, Gardenia Condominio Club Torre Sur Planta Baja Of. 2
Telf. Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Avenida Las Américas Esquina O'Connor. Edificio Lizzie
Telf.: 4-6644136 - 4-6666484
Fax: 4-6112611

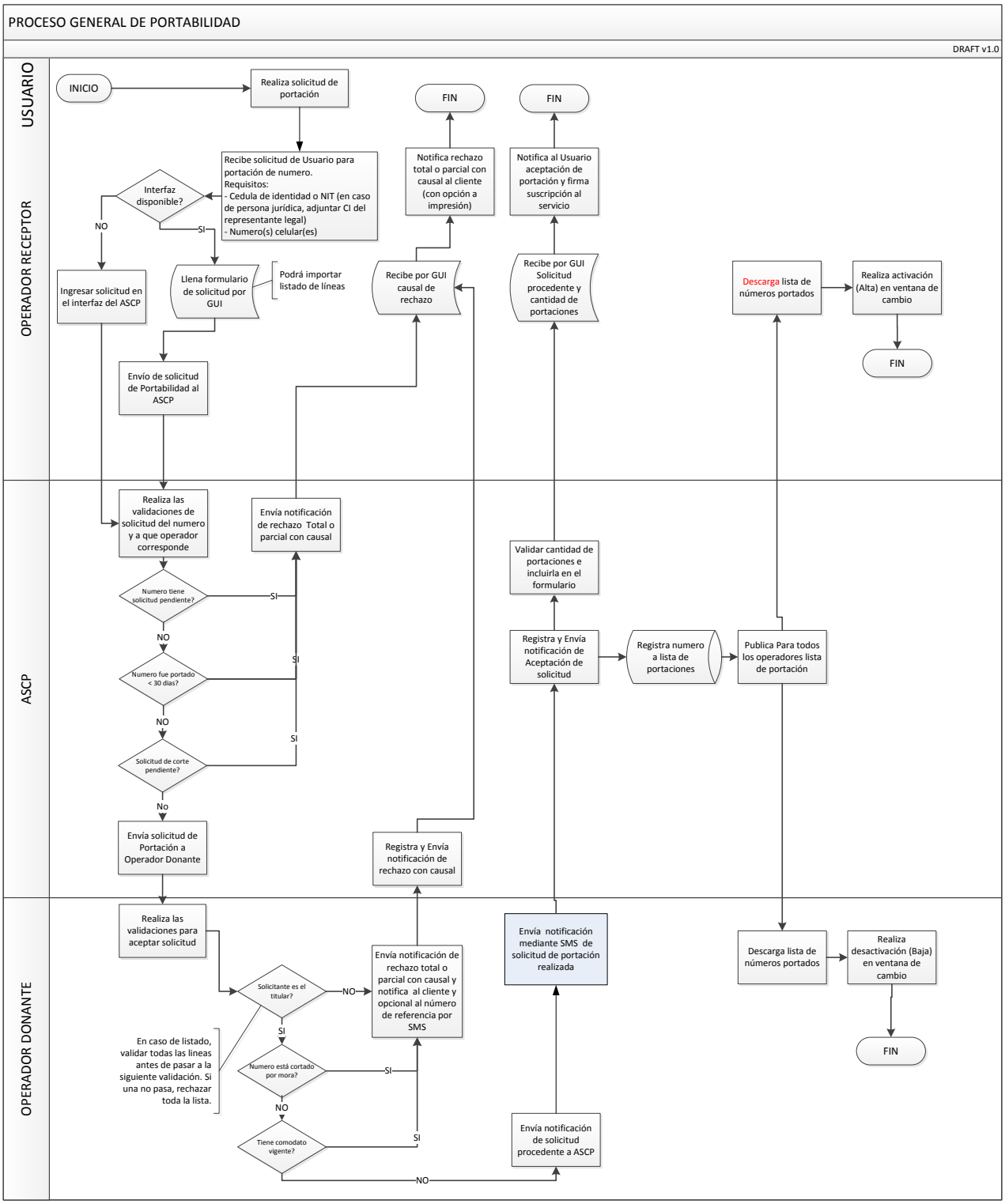
Línea Gratuita de Protección al Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo

ANEXO B

PROCESOS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

- Proceso Portabilidad
- Proceso devolución de números
- Proceso de corte por deuda
- Proceso de reconexión por deuda
- Proceso problemas o incidencias
- Proceso reversiones (portación sin autorización del titular)
- Proceso cambio de titular a un número portado

1. Proceso Portabilidad



ID	Funcionalidad	Acción Inicial	Resultado	Quien lo inicia?	Comentarios
1	Realiza solicitud de Portación	Visita del cliente de manera presencial al operador receptor	Manifiesta su deseo de portar su número con el operador receptor	Cliente	Llena y firma el formulario escrito con términos y condiciones
2	Operador Receptor recibe solicitud de Usuario para portación de número.	Escucha solicitud del cliente, explica Solicitud del cliente	Valida documentos requisitos necesarios	Agente de Atención	Requisitos: - Cedula de identidad o NIT (en caso de persona jurídica, adjuntar CI del representante legal) - Numero(s) celular(es)
3	Interface disponible	Verificar si el interfaz está disponible para meter solicitud	Que el interfaz esté o no esté disponible	Agente de Atención	Solamente es una verificación que el sistema esté disponible (Ej: CRM u otro Interface GUI propio de cada operador)
4	Ingresar Solicitud en el interfaz del ASCP	Interface principal no está disponible	Se tiene el interface del ASCP como medio directo de acceso de una solicitud	Agente de Atención	
5	Llena formulario de solicitud por GUI	Interface principal si está disponible	Llena formulario en GUI con la opción de poder ingresar o importar listas	Agente de Atención	
6	Envío de solicitud de Portabilidad al ASCP	Llenado el formulario en GUI	Enviar solicitud de portación al ASCP	Agente de atención.	Se envía la solicitud por medio del GUI del sistema.
7	ASCP realiza	Recibe	Entregar una	ASCP	Automáticamente

	validaciones de solicitud	solicitud del operador donante	respuesta positiva o negativa si la solicitud es factible		
8	Valida si Numero tiene solicitudes pendientes de portación	ASCP recibe número que solicita portación	Entregar respuesta positiva o negativa si el numero ya cuenta con una solicitud pendiente	ASCP	Automático Si no tiene solicitudes pendientes, continuar con las validaciones. Si tiene solicitudes pendientes, realizar la notificación de rechazo.
9	ASCP valida si número fue portado en los últimos 30 días	ASCP recibe número que solicita portación	Entregar respuesta positiva o negativa si el número ya cuenta con una solicitud de portación anterior dentro los 30 días	ASCP	Automático Si no cumple los 30 días en anterior operador, rechazar solicitud. Caso contrario continuar con las validaciones.
	ASCP valida si el número tiene solicitud de corte pendiente	ASCP recibe número que solicita portación	Entregar respuesta positiva o negativa si el número tiene una solicitud de corte	ASCP	En caso de que el número no tenga solicitud de corte pendiente se procede a aceptar la solicitud
10	ASCP envía notificación de rechazo indicando causal	Si recibe resultado positivo de las validaciones anteriores	Enviar al operador solicitante la respuesta	ASCP	Automático Detallar el motivo de rechazo por número. Rechazando la solicitud de portación de todo el listado.
11	ASCP envía solicitud de Portación a Operador Donante	Si todas las validaciones anteriores no existe causal de rechazo	Enviar al operador donante solicitud de portación	Automático	
12	Realiza las validaciones	El ASCP envía la solicitud de	El Operador donante recibe la	GW Operador	El proceso es automático

	para aceptar o rechazar la portación	Portación al operador Donante	solicitud de portación y disparar las validaciones necesarias	Donante	
13	Validación de titularidad de la cuenta individual	El GW del operador donante dispara la validación de titularidad de la cuenta	El sistema del operador donante valida si el número de carnet, tipo de documento y extensión coinciden	GW del operador Donante	En caso de que los datos proporcionados por el ASCP coincidan con los datos registrados en el operador receptor, se procede a la siguiente validación. En caso de que los datos proporcionados por el ASCP NO coincidan se debe generar el rechazo de la portación.
14	Validación de titularidad de las cuentas para solicitudes masivas	El GW del operador donante dispara la validación de titularidad de las cuentas	El sistema del operador donante valida si el número de carnet, tipo de documento y extensión	GW del operador Donante	En caso de que los datos proporcionados por el ASCP coincidan con los datos registrados en el operador receptor, se procede a la siguiente validación. En caso de que los datos proporcionados por el ASCP NO coincidan se debe generar el rechazo de la portación. Validar titularidad de todas las cuentas incluidas en la lista. Si alguna no coincide, rechazar todo el lote detallando motivo por línea.
	Validación de corte por	El GW del operador	El sistema del operador donante	GW del operador	En caso de corte por fraude, se rechazará

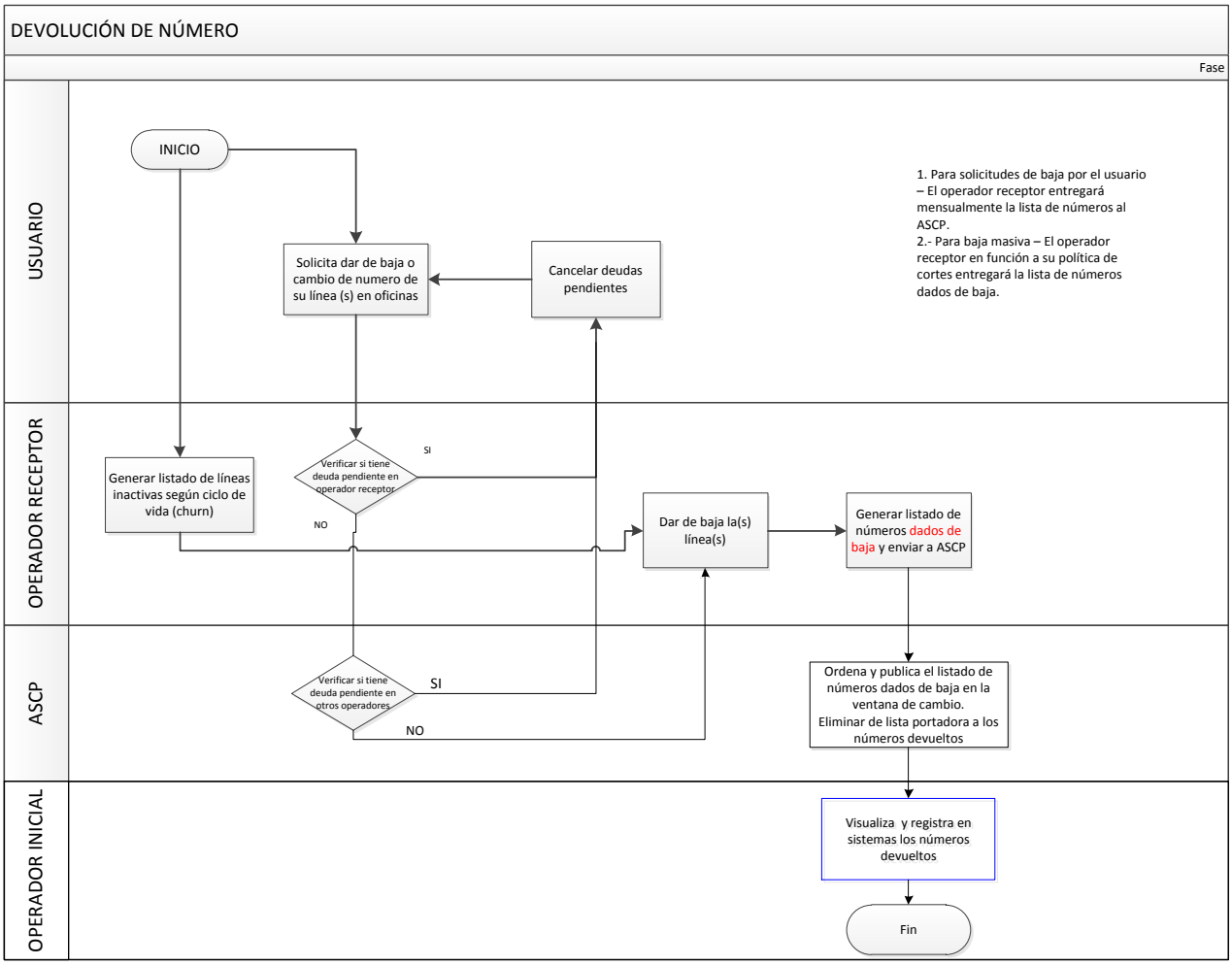
	fraude	donante dispara la validación de corte por fraude	valida si los números tienen corte por fraude	Donante	la portación.
15	Validación de corte por mora individual	El GW del operador donante dispara la validación para comprobar si la cuenta tiene corte por mora	El sistema del operador donante valida si el número tiene corte por mora	GW del operador Donante	En caso de que la cuenta no tenga corte por mora, se procede a la siguiente validación. En caso de que la cuenta tenga corte por Mora se debe generar el rechazo de la portación.
16	Validación de corte por mora masiva	El GW del operador donante dispara la validación de titularidad de las cuentas	El sistema del operador donante valida si los número tienen corte por mora	GW del operador Donante	En caso de que ninguna de las cuentas tenga corte por mora, se procede a la siguiente validación. En caso de que alguna de las cuentas tenga un corte por Mora se debe generar el rechazo de la portación.
17	Validación de comodato pendiente de pago individual	El GW del operador donante dispara la validación de comodato pendiente de pago	El sistema del operador donante valida si el número tiene comodato pendiente de pago	GW del operador Donante	En caso de que la cuenta no tenga comodato pendiente de pago, se procede a confirmar que la solicitud ha sido aprobada. En caso de que la cuenta tenga comodato de pago pendiente la solicitud de portación es rechazada
18	Validación de comodato pendiente de pago masiva	El GW del operador donante dispara la validación de comodato	El sistema del operador donante valida si algún número tiene comodato	GW del operador Donante	En caso de que ninguna de las cuentas tenga comodato pendiente de pago, se procede a

		pendiente de pago	pendiente de pago		confirmar que la solicitud ha sido aprobada. En caso de que alguna de las cuentas tenga un comodato pendiente de pago se procede a rechazar la solicitud de portación
19	Envío de notificación de rechazo total o parcial de la portación (Individual y masiva)	Validación de que el solicitante no es el titular, corte por fraude, alguna de las cuentas tiene corte por mora o alguna de las cuentas tiene comodato pendiente de Pago	Se envía un SMS de notificación de rechazo de portación a los números solicitados	GW del operador Donante	
20	ASCP registra y envía notificación de rechazo con causal	Recibe respuesta de las validaciones que motivan rechazo por parte del operador donante	Registrar y notificar rechazo y causal a operador receptor	Automático	
21	Recibe por GUI causal de rechazo	Recibe del ASCP respuesta de rechazo con causal, depende de validaciones de ASCP u Operador Donante	Tener la información de resultado de validación para responder al cliente porque se rechaza solicitud	Automático por medio de GUI	Debe tener opción de imprimir reporte con el resultado de la solicitud y sus validaciones (motivo de rechazo y causales) por línea
22	Envío de notificación de aceptación de la portación	Validación de que ninguna de las cuentas tiene comodato	Se envía un SMS de notificación de aceptación de portación a los	GW del operador Donante	

	(Individual y masiva)	pendiente de Pago	números solicitados		
23	ASCP registra y envía notificación de aceptación de solicitud	Operador donante notifica aceptación de solicitud después de validaciones	Registrar aceptación y enviar notificación a operador receptor	ASCP	
24	ASCP Registra número a lista de portación	Recibe notificación de operador donante que solicitud es procedente	Registrar en lista de portación para enviar a operadores y proveedores donante y receptor para su aplicación en ventana de cambio	ASCP	
25	Operador receptor recibe por GUI confirmación de solicitud procedente y cantidad de portaciones del cliente	Recibe del ASCP resultado de validaciones	Notificar al usuario la aceptación de portación	Automático por medio de la GUI	Debe tener la opción de imprimir aceptación y agente de atención procede a la firma de suscripción del servicio.
26	ASCP Publica para todos los operadores y proveedores lista de portación	Registro de solicitud aceptada	Poner a disposición la lista para que en ventana de cambio los operadores y proveedores bajen archivo con los datos de números a portación.	Automático	
27	Operador donante Descarga lista de números	El ASCP publica para todos los operadores y	El GW del operador donante realiza la descarga del	ASCP	El ASCP enviará las listas de PORT-IN, PORT-OUT y CROSS-PORTED.

	portados	proveedores el listado de números portados	archivo de números que están programados para el proceso de PORT-OUT		Las listas se deben enviar hasta las 23:00
28	Operador donante Realiza desactivación o cambio de estado en ventana de cambio	El GW del operador donante descarga el archivo de números que están programados para el proceso de PORT-OUT	El GW del operador donante dispara la orden de baja o cambio de estado al sistema indicado.	GW del operador Donante	El proceso de PORT-OUT se debe realizar desde las 00:00 hasta las 06:00. No es necesario enviar confirmación de tarea procesada al ASCP.
29	Operador receptor Descarga lista de números portados	El ASCP publica para todos los operadores y proveedores el listado de números portados	El GW del operador receptor realiza la descarga del archivo de números que están programados para el proceso de PORT-OUT	ASCP	El ASCP enviará las listas de PORT-IN, PORT-OUT y CROSS-PORTED. Las listas se deben enviar hasta las 23:00
30	Operador receptor Realiza desactivación o cambio de estado en ventana de cambio	El GW del operador receptor descarga el archivo de números que están programados para el proceso de PORT-OUT	El GW del operador receptor dispara la orden de alta al sistema indicado.	GW del operador receptor	El proceso de PORT-OUT se debe realizar desde las 00:00 hasta las 06:00. No es necesario enviar confirmación de tarea procesada al ASCP.

2. Proceso devolución de números

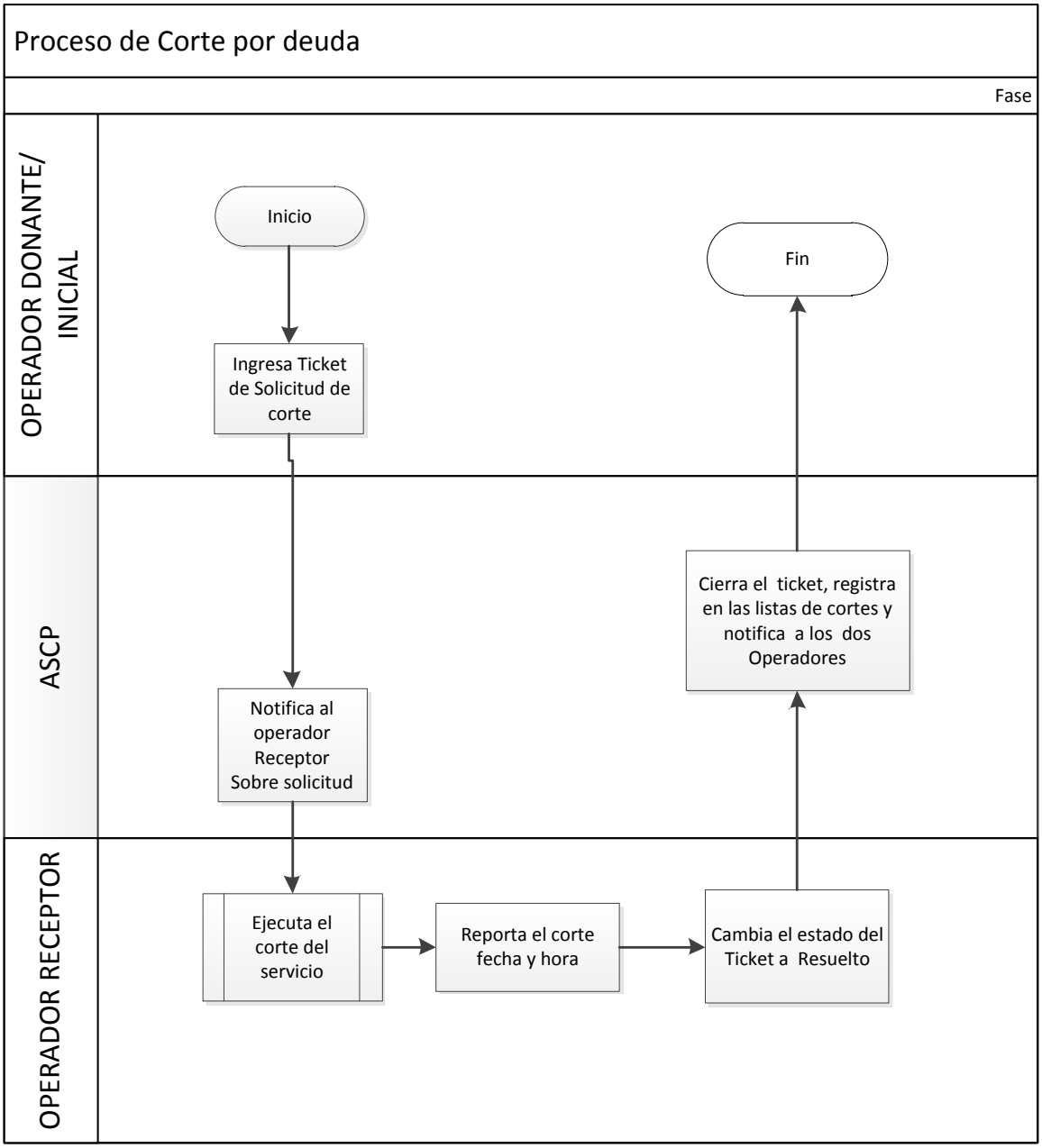


ID	Funcionalidad	Acción Inicial	Resultado	Quien lo inicia?	Comentarios
1	Solicitud de dar de BAJA LA LINEA	El usuario visita sucursal y Solicita la baja de la línea en oficinas autorizadas	Inicio del proceso por parte del agente del operador receptor	El usuario	El usuario deberá portar su documento de identidad original para ser atendido por un operador. O la línea es dada de baja a consecuencia de algún proceso post venta.
2	Generar listado de líneas inactivas según ciclo de vida (mensualmente)	El operador receptor deberá generar listas de líneas inactivas según	Generación de listas y posterior envío de listas a la ASCP	Operador Receptor	El operador receptor deberá identificar las líneas que no generan tráfico, las mismas deberán ser

		plazo definido por el ciclo de vida			reportadas a la ASCP mensualmente
3	Verificar si tiene deuda pendiente	El operador receptor deberá realizar una validación de las cuentas pendientes, asimismo se deberá realizar la consulta a la ASCP para que no exista deuda pendientes con otros operadores y proveedores	Si cuenta con deuda pendiente se notifica al usuario sobre la deuda pendiente y no se procederá a la baja del número. Si NO cuenta con deuda pendiente se procederá a realizar la baja de la línea	Operador receptor y ASCP	El operador receptor deberá realizar las validaciones sobre sus deudas pendientes y posteriormente generar la solicitud a la ASCP para que realice la validación correspondiente.
4	Cancelación de deuda	El operador receptor deberá informar al usuario las deudas pendientes.	Rechazar la solicitud de baja por contar con deudas pendientes	Operador receptor	Se deberá informar al usuario sobre las causas por las cuales no se puede proceder a la baja del número.
5	Dar de baja	El operador receptor deberá crear la lista con las líneas que no cuenten con deudas pendientes	Generación de listas de números que no tengan deudas pendientes o que no tengan tráfico	Operador receptor	
6	Generar listado de números dados de baja y enviar a ASCP	El operador receptor deberá generar un listado de números que serán dados de baja	Tener una lista con los números de teléfono que serán devueltos a cada operador, según corresponda	Operador receptor	Listas de los números que se darán de baja.
7	Ordena y publica el listado de números dados de baja en la	La ASCP, deberá ordenar por rango de numeración de cada operador	Ordenar por rango de numeración y publicar en sus respectivas	ASCP	El ASCP deberá ordenar los números de teléfono por rango de numeración de cada operador

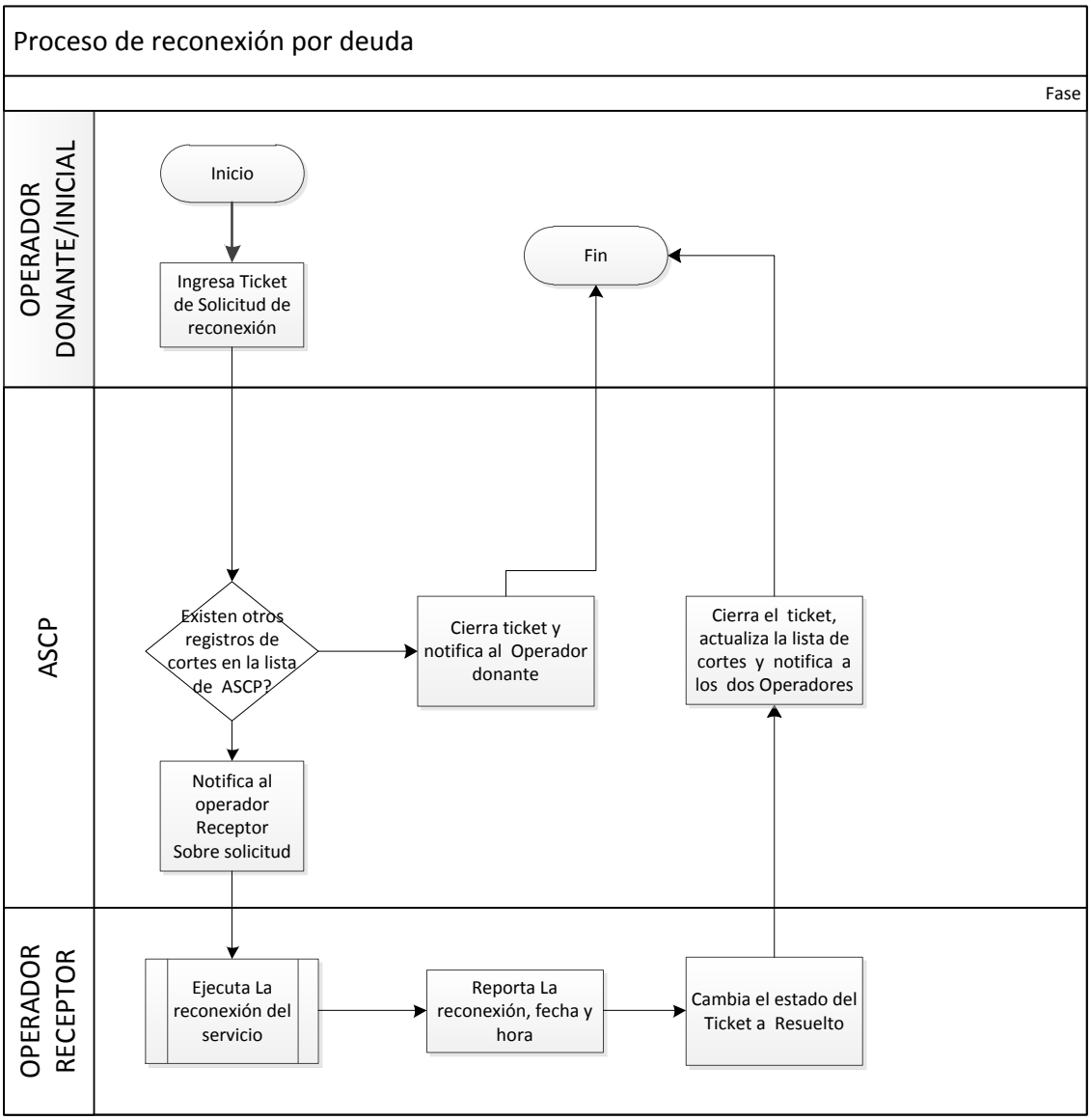
	ventana de cambio		ventanas de cambio de cada operador.		
8	Borrado de los números devueltos de la base de datos del ASCP	El ASCP publica el listado de números dados de baja	El ASCP borra de su base de datos los números que han sido devueltos	ASCP	Cuando los números devueltos sean reciclados por el operador inicial y el nuevo titular solicite una portación deberá ser tomado en cuenta como una nueva portación
9	Visualiza y registra en sistemas lo números devueltos	El operador inicial, podrá visualizar a través de la ventana de cambio ,los números que fueron dados de baja.	El operador inicial, podrá exportar la lista con los números que fueron publicados en la ventana de cambio	Operador inicial	El operador inicial, sólo podrá ver los números del rango de numeración correspondiente, el mismo podrá exportar la lista que contiene los números devueltos.

3. Proceso de corte por deuda



ID	Funcionalidad	Acción Inicial	Resultado	Quien lo inicia?	Comentarios
1	Ingresa solicitud de ticket de corte automáticamente	Corre el proceso de corte por mora identificando números portados	Ticket en estado pendiente	Operador donante / inicial	Los procesos de corte por Mora generaran listados de números portados que entran en mora automáticamente
2	Notifica al Operador receptor sobre la solicitud	Recepción del ticket en su sistema	Ticket en estado asignado en bandeja del Operador receptor	ASCP	El ASCP deberá monitorear en tiempo real para atender los tickets pendientes lo antes posible
4	Ejecuta el corte del servicio	Notificación de Ticket asignado con la solicitud de corte	Lista de líneas en estado de corte	Operador receptor	Realizar el corte por mora de forma automática
5	Reporta el corte, fecha y hora	Recibe confirmación de líneas en estado de corte	Reporte de líneas con fecha y hora del corte	Operador receptor	
6	Cambia el estado del ticket a resuelto	Ingresa el detalle de los cortes	Ticket en estado resuelto con el adjunto detallado del corte	Operador receptor	
7	Cierra el ticket, registra en las listas de cortes y notifica a los dos Operadores y proveedores	Recibe la confirmación de cortes	Ticket en estado cerrado con notificación del cambio de estado	ASCP	Se deberá mantener histórico de los cortes realizados.

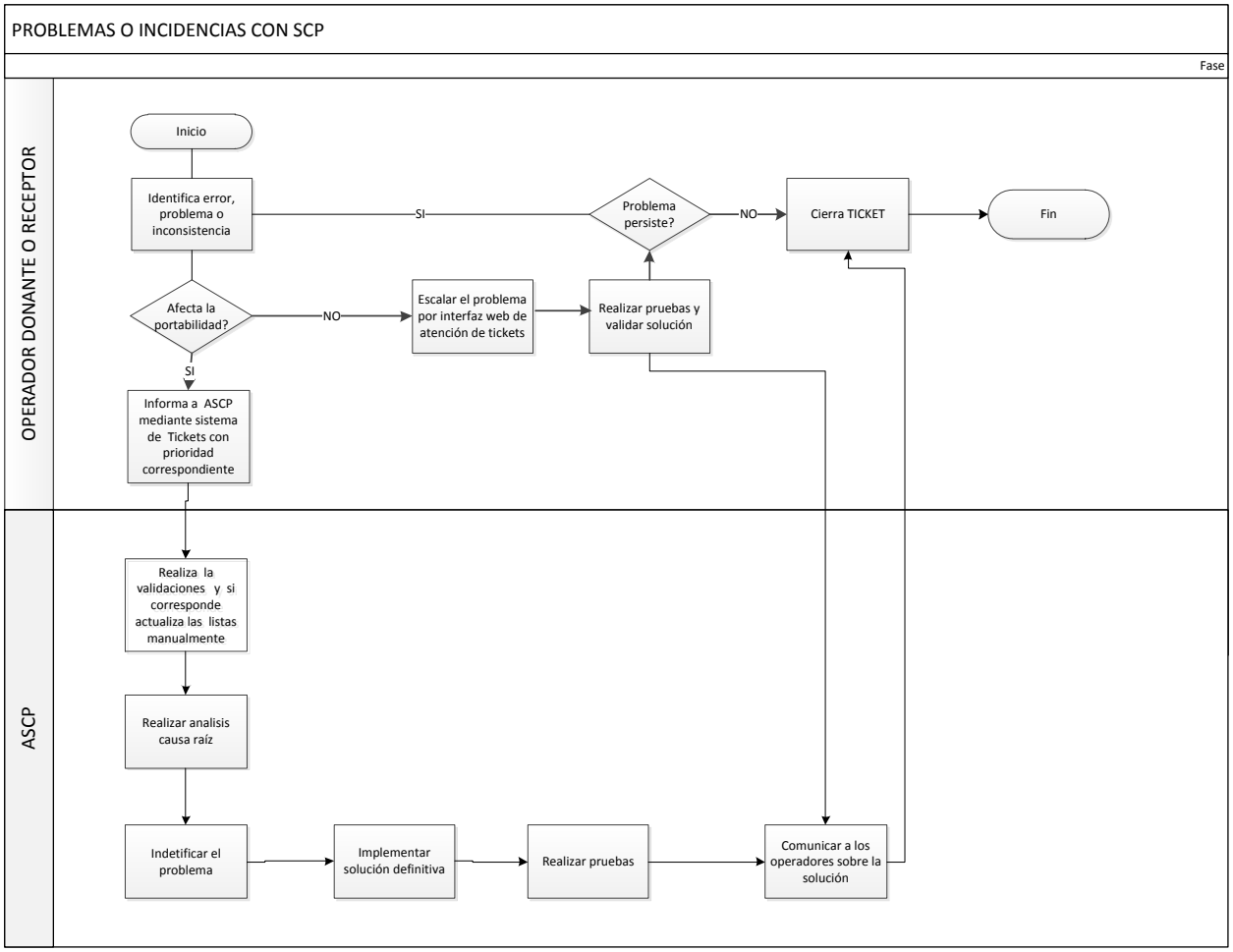
4. **Proceso de reconexión por deuda**



ID	Funcionalidad	Acción Inicial	Resultado	Quien lo inicia?	Comentarios
1	Ingresa solicitud de ticket de reconexión	Usuario hace el pago de las facturas pendientes	Ticket en estado pendiente	Operador donante / inicial	Los procesos de reconexión se generan automáticamente como resultados del evento de pago de facturas en estado de mora en el Operador donante.
2	SI Existen	Revisar en la	Identificar que	ASCP	Si existe más de

	otros registros de corte en la lista de ASCP	base de datos si la línea tiene cortes vigentes	la línea tiene más de un corte pendiente		una solicitud de corte cursada y sin pago, la línea deberá permanecer en estado de corte por Mora hasta que complete los pagos pendientes.
3	No Existen otros registros de corte en la lista de ASCP	Revisar en la base de datos si la línea tiene cortes realizados anteriormente	Identificar que la línea no tiene cortes adicionales al del Operador que hace el requerimiento	ASCP	
4	Notifica al Operador receptor sobre la solicitud	Recepción del ticket en su sistema	Ticket en estado asignado en bandeja del Operador receptor	ASCP	El ASCP deberá monitorear en tiempo real para atender los tickets pendientes lo antes posible
5	Ejecuta la rehabilitación del servicio	Notificación de Ticket asignado con la solicitud de reconexión	Lista de líneas en estado activo	Operador receptor	La habilitación de la línea debería ser en línea
6	Reporta la rehabilitación, fecha y hora	Recibe confirmación de que la línea está habilitada	Reporte de líneas con fecha y hora del corte	Operador receptor	
7	Cambia el estado del ticket a resuelto	Ingresa los respaldos de habilitación	Ticket en estado resuelto	Operador receptor	
8	Cierra el ticket, registra en las listas de líneas activas y notifica a los dos Operadores y proveedores	Recibe la confirmación de cortes	Ticket en estado cerrado con notificación del cambio de estado	ASCP	Se deberá mantener histórico.

5. **Proceso problemas o incidencias**

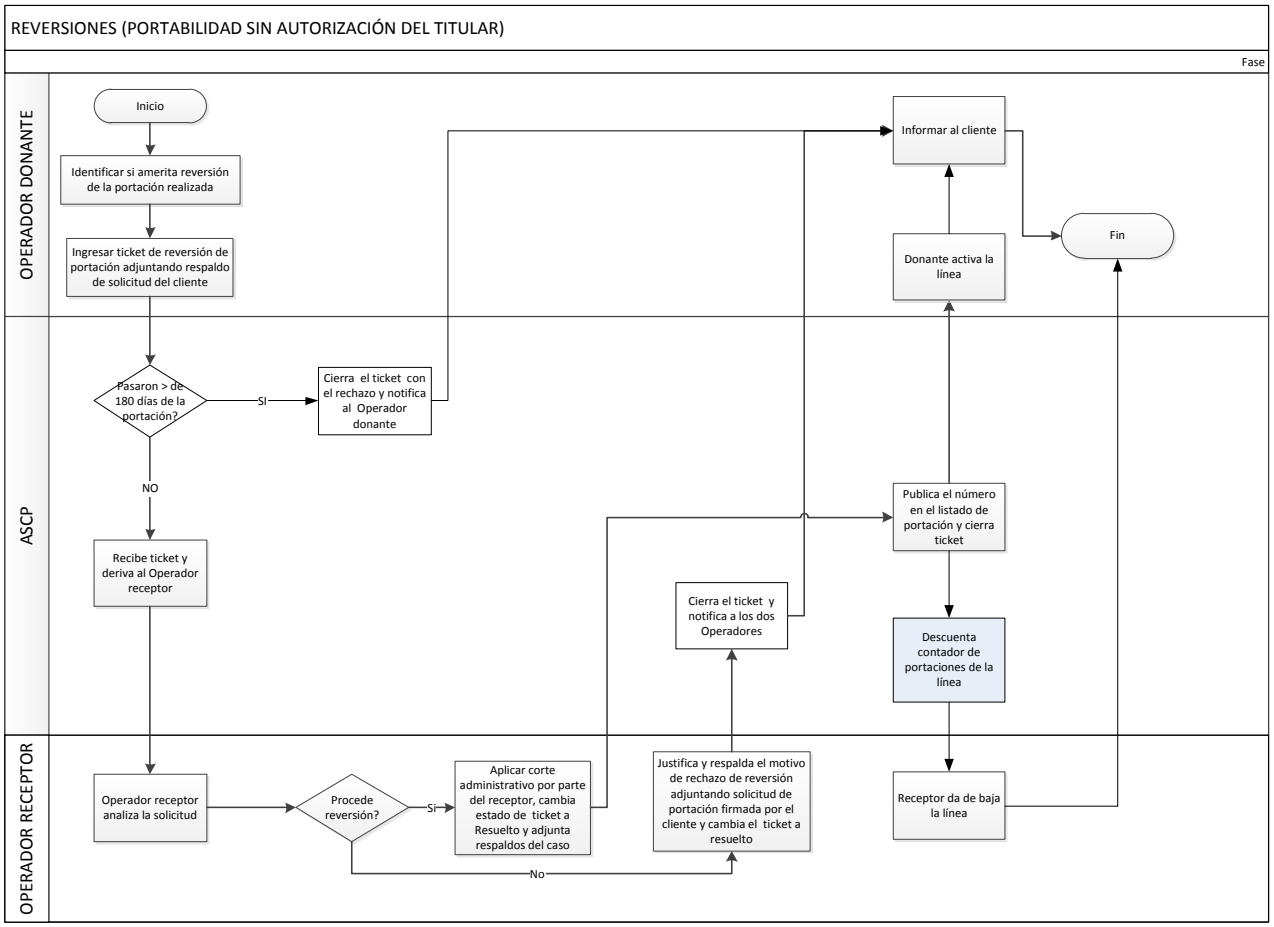


ID	Funcionalidad	Acción Inicial	Resultado	Quien lo inicia?	Comentarios
1	Identifica problema, error o inconsistencia	Operador donante o receptor presenta problema con el sistema de la ASCP	Problema identificado como problema de la ASCP	OPERADOR DONANTE O RECEPTOR	
2	Si afecta portabilidad	Verifica cual es el alcance de la afectación	Identificar si el problema reportado tiene afectación a algún proceso de portabilidad	OPERADOR DONANTE O RECEPTOR	Continuar con paso 3; si no afecta continuar con el paso 11.
3	Informa a ASCP mediante sistema de Tickets con	Identifica que hay una portación pendiente o afectada	Ticket ingresado en el sistema de soporte de la ASCP con prioridad	OPERADOR DONANTE O RECEPTOR	

	prioridad correspondiente		máxima		
4	Realiza la validaciones y si corresponde actualiza las listas manualmente	Validar si corresponde la portación (Cumple con los requisitos) y en el caso de que corresponda incluye el (los) número(s) en las listas de portaciones del día.	Lista actualizada con las portaciones procedentes	ASCP	
5	Realizar análisis causa raíz	Identifica un problema general	Identificar las posibles causas que podrían haber generado el problema	ASCP	
6	Identificar el problema	Detallar todas las posibles causas que habrían generado el problema y seleccionar la más probable	Identificar el origen del problema para plantear soluciones	ASCP	
7	Implementar solución definitiva	Propone solución más adecuada a la causa raíz más probable	Aplicar las acciones correctivas para tener una solución definitiva y que el problema no vuelva a suceder.	ASCP	
8	Realizar pruebas	Implementar las acciones correctivas	Implementar la solución y verificar que los resultados sean los esperados	ASCP	
9	Comunicar a los operadores y proveedores	Resultados esperados de las acciones	Enviar una notificación vía correo y vía	ASCP	

	sobre la solución	correctivas	sistema de tickets al Operadores y proveedores donante o receptor sobre la solución del caso		
10	Cierra TICKET	Procedimiento de Tratamiento de TICKETS	Cambiar de estado el Ticket en el sistema	OPERADOR DONANTE O RECEPTOR	
11	Escalar el problema por interfaz web de atención de tickets	Cierra TICKET	Ingresar al sistema de tickets el detalle del problema	OPERADOR DONANTE O RECEPTOR	Si no afecta a la portabilidad, se escalarán los problemas por la interfaz web de la ASCP
12	Realizar pruebas y validar solución	Escalar el problema por interfaz web de atención de tickets	Probar que la solución implementada haya dado los resultados esperados	OPERADOR DONANTE O RECEPTOR	
13	Problema persiste?	Realizar pruebas y validar solución	Verificar que el problema ha sido solucionado y que no vuelve a suceder	OPERADOR DONANTE O RECEPTOR	Si el problema fue resuelto, fin del proceso.

6. Proceso reversiones (portación sin autorización del titular)

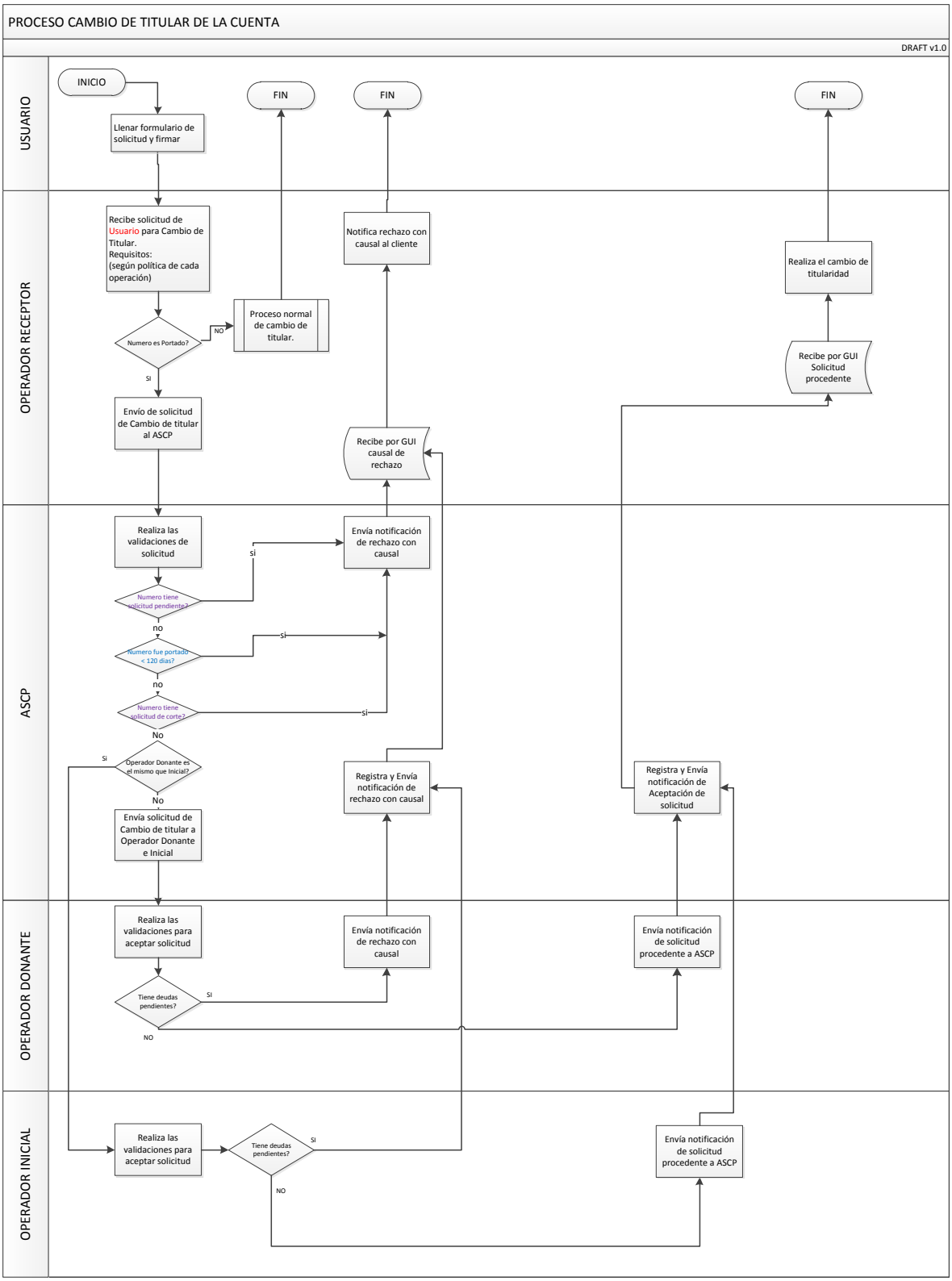


ID	Funcionalidad	Acción Inicial	Resultado	Quien lo inicia?	Comentarios
1	Identificar si amerita reversión de la portación realizada	Cliente se queja de que suplantaron su identidad para realizar una portación	Reversión aprobada para iniciar en ASCP	Operador donante	Operador donante verifica que el cliente que reclama, es el titular de la línea
2	Ingresar ticket de reversión de portación, adjuntando respaldo de solicitud de cliente	Reversión de portación aprobada para revertir	Ticket derivado a ASCP y cambia estado de ticket a “Pendiente” para comenzar las validaciones de portación	Operador donante	
3	¿Pasaron más de 180 días de la portación?	Ticket derivado a ASCP	ASCP verifica en su base de datos si aún está dentro	ASCP	

			del plazo máximo para revertir una portación		
4	Cierra el ticket con rechazo y notifica al operador donante	La portación fue realizada hace más de 180 días	Cambia el estado de ticket a “resuelto”, deriva el ticket a operador donante	ASCP	
5	Informar al cliente	Ticket derivado a operador donante	Cambia el estado de ticket a “cerrado”	Operador donante	
6	Recibe ticket y deriva al operador receptor	La portación fue realizada hace menos de 180 días	Deriva el ticket a operador receptor y cambia el estado a “Asignado”.	ASCP	
7	¿Procede reversión?	Ticket derivado por el ASCP, para análisis de reversión	Revisión de documentación adjunta para decidir si procede la reversión	Operador receptor	Si procede: continuar paso 8. No procede: paso 12.
8	Aplicar corte administrativo, cambiar estado del ticket y adjuntar respaldos	Documentación revisada que certifica la necesidad de reversión	Cambia el estado de ticket a “resuelto”, adjunta documentación y deriva el ticket al ASCP. Realiza paralelamente un corte administrativo en el sistema.	Operador receptor	El corte es de entrantes y salientes
9	Publica el número en el listado de portación y cierra ticket.	Ticket resuelto derivado a ASCP	Cambia el estado de ticket a “cerrado”. Adiciona el número al listado de portaciones y notifica al operador donante	ASCP	
10	Operador	Lista de	Línea activada en	Operador	

	donante activa la línea	portaciones actualizada	ventana de mantenimiento	donante	
11	Informar al cliente	Notificación enviada por el ASCP + activación de línea	Cliente informado	Operador donante	
12	Justifica y respalda el motivo de rechazo de reversión adjuntando solicitud de portación firmada por el cliente y cambia el ticket a resuelto	Documentación revisada que certifica que el cliente firmó la solicitud de portación	Adjunta respaldos al ticket y cambia el estado de ticket a “resuelto” y deriva a ASCP	Operador receptor	En caso de rechazo, justificar el motivo.
13	Cierra el ticket y notifica a los dos operadores y proveedores	Ticket resuelto	Notifica a los dos operadores y proveedores y cambia estado de ticket a “cerrado”	ASCP	
14	Descuenta contador de portaciones de línea	Lista de portaciones actualizada	Contador de portaciones = contador de portaciones -1	ASCP	
15	Receptor da de baja la línea	Lista de portaciones actualizada	Da de baja la línea de los sistemas	Operador receptor	

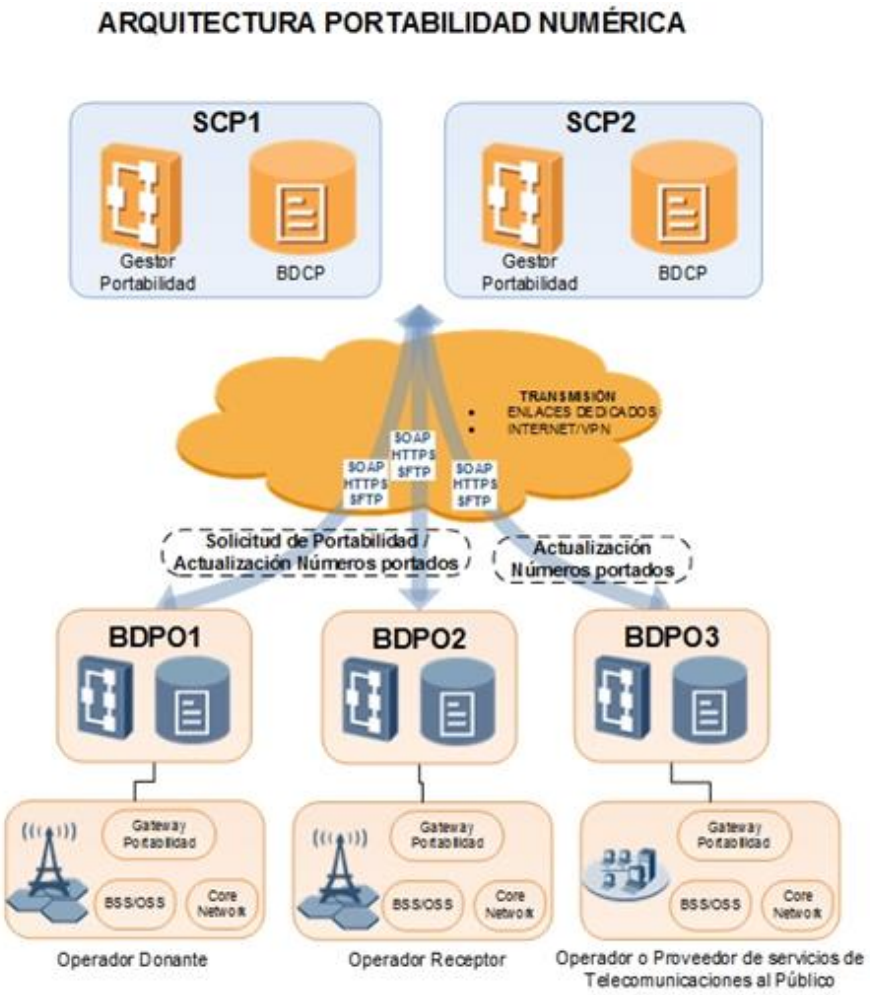
7. Proceso cambio de titular a un número portado



ID	Funcionalidad	Acción Inicial	Resultado	Quien lo inicia?	Comentarios
1	Llenar formulario de solicitud y firmar	Realizada la solicitud por el cliente	Formulario de solicitud de cambio de titular firmado por el cliente	Operador	Se requiere un formulario físico firmado por el cliente. Aplicar políticas internas de cambio de titularidad. ¿Número portado? No: Fin Si: continuar con el paso 2.
2	Cargar solicitud de cambio de titularidad en la GUI	Formulario firmado por el cliente	Datos de cambio de titularidad en la GUI	GUI operador Receptor	En la GUI se debe cargar: - Transacción: Cambio de titular - Línea - CI cliente antiguo Enviar solicitud a la ASCP. Estado de ticket Pendiente.
3	Realizar validaciones	Recibida la solicitud	Aplicar validaciones: - ¿Número tiene solicitudes de portación pendientes? - ¿Fue portado hace menos de 120 días? - Tiene solicitud de corte?	ASCP	En caso de tener solicitudes pendientes, solicitud de corte o portado en menos de 120 días, rechazar el cambio de titular, detallando el motivo. Caso contrario, enviar solicitud al Donante e inicial (si corresponde) La solicitud deberá llegar a la GUI, con notificación mediante correo electrónico a la operadora.

					Cambiar estado del ticket a Asignado.
4	Realizar validaciones para aceptar la solicitud	Recibida la solicitud del ASCP	Verificar si tiene deuda pendiente en su sistema	Operador Donante si corresponde	Enviar respuesta mediante ticket detallando motivo. Si tiene deuda: rechazar la solicitud. Continuar con paso 7. Si no tiene deuda: aceptar la solicitud. Continuar con paso 5. Cambiar estado de ticket a ATENDIDO.
5	Realizar validaciones para aceptar la solicitud	Recibida la solicitud del Donante	Verificar si tiene deuda pendiente en su sistema	Operador Inicial	Enviar respuesta mediante ticket detallando motivo. Si tiene deuda: rechazar la solicitud. Si no tiene deuda: aceptar la solicitud. Cambiar estado de ticket a ATENDIDO.
6	Registrar respuesta y enviar notificación a Operador Receptor	Recibida la respuesta del Donante y/o Inicial	Registrar respuesta y enviar notificación	ASCP	Cambiar de estado al ticket como CERRADO. Registrar transacción.
7	Realizar el cambio de titular	Recibida la respuesta del ASCP	Realizar el cambio de titularidad	Operador Receptor	Realizar el cambio de titularidad en sistema.

ANEXO C
ARQUITECTURA GENERAL DE LA SOLUCIÓN



Notas: 1.- El proponente podrá ofertar la redundancia de SCP2

2.- Ambientes mínimamente de: Prueba
Pre- producción
Producción

ANEXO D

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

1.1 Alcance

El presente SLA tiene como alcance definir los niveles de servicio que debe cumplir el Oferente adjudicado en relación a las tareas que se realizará con las Operadoras de Servicio Móvil, los tiempos de respuesta según la criticidad, las formas de escalamiento y las multas que se aplicaran sobre la facturación del Servicio de portabilidad en el caso de incumplimientos.

1.2 Objetivos de nivel de servicio

1.2.1 Disponibilidad del sistema de portabilidad

INDICADOR	OBJETIVO MENSUAL	MULTA POR INCUMPLIMIENTO
LA DISPONIBILIDAD DEL SCP (SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD)	>=99.9%	DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN MENSUAL DE LA ASCP, DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES RANGOS: 0% DE DESCUENTO, SI LA DISPONIBILIDAD ES MAYOR O IGUAL A 99.9%. 2% DE DESCUENTO, SI LA DISPONIBILIDAD ES MAYOR O IGUAL A 99.5% Y MENOR A 99.9%. 5% DE DESCUENTO, SI LA DISPONIBILIDAD ES MAYOR O IGUAL A 99.0% Y MENOR A 99.5%. 20% DE DESCUENTO, SI LA DISPONIBILIDAD ES INFERIOR A 99.0%. EN CASO DE PRESENTARSE DOS MESES CONSECUTIVOS DE DISPONIBILIDAD INFERIOR A 99.0%, SE HARÁ UN LLAMADO DE ATENCIÓN A LA ASCP POR ESCRITO, SIN PERJUICIO DE LAS MULTAS APLICABLES. EN CASO DE PRESENTARSE TRES MESES CONSECUTIVOS DE DISPONIBILIDAD INFERIOR A 99.0%, SE HARÁN EFECTIVAS LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO.

LA FÓRMULA PARA DISPONIBILIDAD QUE SE APLICARÁ ES LA SIGUIENTE:

100-((TIEMPO NO DISPONIBLE/TIEMPO TOTAL) *100)

1.2.2 DEFINICIONES

El servicio brindado es el de SOPORTE a los reclamos que son ingresados por los operadores y proveedores de telefonía móvil a través de la plataforma HelpDesk propietaria de la ASCP.
El objetivo es garantizar que los incidentes registrados, deban ser atendidos en el tiempo acordado y en caso de requerir un escalamiento, los operadores y proveedores de telefonía móvil puedan realizar el seguimiento y trazabilidad de sus peticiones/incidencias.

Canales de reclamos

Los reclamos asignados serán catalogados en base a prioridades tomando en cuenta el canal de ingreso:

- **Clientes Interno**: Reclamos registrados a través de la plataforma HelpDesk propietaria de la ASCP
- **Incidente**: interrupción no planificada de un servicio o la reducción en calidad de un servicio, puede también considerarse como la falla de un elemento de configuración que aún no ha impactado al servicio.
- **Problema**: causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa
- **Help Desk (Centro de Servicios)**: representa la interfaz para clientes y usuarios de todos los servicios de la ASCP ofrecidos por la organización con un enfoque centrado en los procesos de negocio.
- **Puntualidad**: Mide la entrega oportuna de información (reportes) y conclusión de procesos dentro del tiempo estipulado.
- **Promedio de retraso**: Tiempo de tolerancia promedio de transacciones no completadas dentro del tiempo/puntualidad objetivo.
- **Reportes Periódicos**: Reportes que provee el ASCP, a los operadores y proveedores con una periodicidad acordada.
- **Soporte**: dentro de la informática, representa la acción de solucionar incidentes o problemas de una aplicación.

Medición de satisfacción

INDICADOR	OBJETIVO	MULTA POR INCUMPLIMIENTO
SATISFACCIÓN	% DE SATISFACCIÓN REGISTRADOS EN LA ENTREGA DEL SERVICIO DE SOPORTE >= 85 % DE INSATISFACCIÓN REGISTRADO EN LA ENTREGA DEL SERVICIO DE SOPORTE <= 1.5%	PLAN DE ACCIÓN ENVIADO AL ETCP SI EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ES MENOR AL 85% O EL ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN MAYOR A 1.5%.

1.2.2 Plazos de entrega de corrección de fallas

Definición de tiempos de respuesta.

1. **Tiempo de respuesta y diagnóstico inicial**: Es el tiempo que emplea el ASCP en ponerse en contacto con el/los Operadores y proveedores y acceder a la solución contratada para levantar la información del caso y realizar un diagnóstico inicial de la falla presentada.

2. **Tiempo de solución temporal o mitigación**: Es el tiempo que el ASCP emplea en corregir la falla presentada de manera temporal con la calidad del servicio requerida. Para que el/los Operadores y proveedores acepten una solución temporal ésta debe garantizar que el servicio es restablecido adecuadamente.

3. **Tiempo de solución definitiva**: Es el tiempo que el ASCP emplea en entregar la solución en las condiciones óptimas y el informe de la causa raíz.

4. **Seguimiento a los casos**: Es la frecuencia con la cual se realiza un reporte de seguimiento de los casos abiertos de soporte.

5. **Incidencias repetitivas**: Se considera que una incidencia es repetitiva cuando tras el cierre de su respectivo ticket, se produce nuevamente por la misma causa. El tiempo de resolución será considerado desde la primera vez de su ocurrencia.

6. Niveles de Criticidad

A continuación, se describen cada uno de los niveles de criticidad:

- **Criticidad 1 (Emergencia)**: Se entenderá que existe un grado de criticidad 1, cuando la falla sea de una magnitud tal que impida la utilización de los servicios de los procesos del SCP. En tal caso, el ASCP se obliga a reparar la falla conforme lo previsto en el punto 7. **Criticidad 2: Se entender**á que existe un grado de Criticidad 2, cuando la falla afecte solo parcialmente la utilización de la capacidad y de las funciones del SCP. En tal caso, el ASCP se obliga a reparar la falla conforme lo previsto en el punto 7 "**Criticidad 3: Se entender**á que existe un grado de Criticidad 3, cuando la falla detectada no afecte la utilización de la capacidad y de las funciones del SCP. Ante la existencia de este tipo de falla conform**e lo previsto en el punto 7 Criticidad 4: No existe a**fectación del servicio, pero se tiene problemas puntuales y/o consultas que se necesita resolver o aclarar por parte del/los Operado**res.**

7. Tiempos de respuesta según el nivel de afectación del servicio:

El/los Operadores y proveedores requieren que el ASCP preste el servicio de soporte cumpliendo los tiempos de respuesta indicados en la siguiente tabla:

NIVEL	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNOSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL O MITIGACION	TIEMPO DE SOLUCION DEFINITIVA	SEGUIMIENTO A LOS CASOS
Criticidad 1 (Emergencia)	Hasta 1 hora a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Hasta 4 horas a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Hasta 2 días a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Diario
	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor mensual facturado por incumplimiento hasta la entrega del diagnóstico inicial, la multa se computará por cada minuto excedido. Aplicando la siguiente formula: (min excedido respuesta / 60) * 1,52%	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52%del valor mensual facturado por incumplimiento hasta que sea mitigada la falla, la multa se computará por cada minuto excedido. Aplicando la siguiente formula: (min excedido respuesta / 60) * 1,52%	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor mensual facturado por incumplimiento hasta la entrega de la solución final, la multa se computará por cada minuto excedido. Aplicando la siguiente formula: (min excedido respuesta / 60) * 1,52%	

Criticidad 2	Hasta 3 horas a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Hasta 12 horas a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Hasta 7 días a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Diario
	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor mensual facturado por incumplimiento hasta la entrega del diagnóstico inicial, la multa se computará por cada minuto excedido. Aplicando la siguiente formula: (min excedido respuesta / 60) * 1,52%	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor mensual facturado por incumplimiento hasta que sea mitigada la falla, la multa se computará por cada minuto excedido. Aplicando la siguiente formula: (min excedido respuesta / 60) * 1,52%	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor mensual facturado por incumplimiento hasta la entrega de la solución final, la multa se computará por cada minuto excedido. Aplicando la siguiente formula: (min excedido respuesta / 60) * 1,52%	
Criticidad 3	Hasta 12 horas a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Hasta 5 días a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Hasta 30 días a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Semanal
	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52%del valor mensual facturado por incumplimiento hasta la entrega del diagnóstico inicial, la multa se computará por cada hora excedida. Aplicando la siguiente formula: (hora excedida respuesta / 60) * 1,52%	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor mensual facturado por incumplimiento hasta que sea mitigada la falla, la multa se computará por cada hora excedida. Aplicando la siguiente formula: (hora excedida respuesta / 60) * 1,52%	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor mensual facturado por incumplimiento hasta la entrega de la solución final, la multa se computará por cada hora excedida. Aplicando la siguiente formula: (hora excedida respuesta / 60) * 1,52%	
Criticidad 4	Hasta 48 horas a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Hasta 15 días a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Hasta 45 días a partir del momento de la solicitud a la ASCP.	Semanal
	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor mensual	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor	Multa Una vez superado el tiempo se aplicará el 1.52% del valor	

	facturado por incumplimiento hasta la entrega del diagnóstico inicial, la multa se computará por cada hora excedida. Aplicando la siguiente formula: (hora excedida respuesta) * 1,52%	mensual facturado por incumplimiento hasta que sea mitigada la falla, la multa se computará por cada hora excedida. Aplicando la siguiente formula: (hora excedida respuesta) * 1,52%	mensual facturado por incumplimiento hasta la entrega de la solución final, la multa se computará por cada hora excedida. Aplicando la siguiente formula: (hora excedida respuesta) * 1,52%	

Nota 1: El ETCP generará una llamada de atención escrita al ASCP por multas acumuladas superiores al 20%, exceptuando los eventos atribuibles a los OPERADORES. La acumulación de 3 llamadas de atención en un periodo de 12 meses, será causal justificada para que los OPERADORES den por terminado unilateralmente el contrato.

Nota 2: La suma de todas las multas acumuladas que se le atribuya a ASCP por incumplimientos del SLA en un mes, no deberá superar el 20% sobre el valor mensual facturado del servicio. Ante este incumplimiento el ETCP realizará una notificación escrita de llamada de atención.

Nota 3: Los tiempos solicitados se computan desde el momento en que los OPERADORES reportan la falla o la solicitud de servicio, y no a partir del momento del registro del caso por parte del ASCP.

Nota 4: Los tiempos de indisponibilidad del servicio no serán computables cuando sean atribuibles a los OPERADORES, a terceros o ventanas de mantenimiento concertadas entre las partes.

1.2.3 Tiempo de respuesta transaccional

Temporizador	Descripción	Tiempo	MULTA POR INCUMPLIMIENTO
Envío del número de ID de la transacción por parte de la ASCP	Tiempo transcurrido entre el momento en que la ASCP recibe del operador una solicitud de algún proceso y el momento en que la ASCP le devuelve un número ID, que la identifique en todo el proceso.	Transacción online. Máximo 5 segundos.	Descuento en la facturación mensual de la ASCP, de acuerdo a los siguientes rangos: 0% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 95% del total de solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 1% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 94,5% y menor al 95% del total de las solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 2% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 94% y menor al 94,5% del total de las solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 3% de descuento cuando el cumplimiento sea menor a 94%.
Tiempo para Validación automática de una solicitud por parte del ASCP	Intervalo entre la generación de un número ID de transacción para una solicitud por parte de la ASCP y el envío de su aprobación o rechazo de forma automática por parte de la misma ASCP al operador receptor/donante.	Máximo 5 segundos.	Descuento en la facturación mensual de la ASCP, de acuerdo a los siguientes rangos: 0% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 95% del total de solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 1% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 94,5% y menor al 95% del total de las solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 2% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 94% y menor al 94,5% del total de las solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 3% de descuento cuando el cumplimiento sea menor a 94%.

Tiempo para la aceptación o rechazo de una solicitud por parte del operador receptor/donante	Tiempo contado desde el momento en que el operador receptor/donante recibe la solicitud por parte de la ASCP, para aceptar o rechazar la misma.	Ver Nota 5.	
Archivo de números portados y procesos adicionales	La ASCP deberá generar diariamente el archivo de números portados	23:00 en el 96% de los casos y un máximo de 60 minutos de retraso para el resto.	Descuento en la facturación mensual de la ASCP, de acuerdo a los siguientes rangos: 0% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 95% del total de solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 1% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 94,5% y menor al 95% del total de las solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 2% de descuento cuando el cumplimiento sea mayor o igual al 94% y menor al 94,5% del total de las solicitudes, que no superen el tiempo máximo. 3% de descuento cuando el cumplimiento sea menor a 94%.

Nota 1: El ETCP generará una llamada de atención escrita al ASCP por multas acumuladas superiores al 20%, exceptuando los eventos atribuibles a los OPERADORES. La acumulación de 3 llamadas de atención en un periodo de 12 meses, será causal justificada para que los OPERADORES den por terminado unilateralmente el contrato.

Nota 2: La suma de todas las multas acumuladas que se le atribuya a ASCP por incumplimientos del SLA en un mes, no deberá superar el 20% sobre el valor mensual facturado del servicio. Ante este incumplimiento el ETCP realizará una notificación escrita de llamada de atención.

Nota 3: Los tiempos solicitados se computan desde el momento en que los OPERADORES reportan la falla o la solicitud de servicio, y no a partir del momento del registro del caso por parte del ASCP.

Nota 4: Los tiempos de indisponibilidad del servicio no serán computables cuando sean atribuibles a los OPERADORES, a terceros o ventanas de mantenimiento concertadas entre las partes.

Nota 5: Los tiempos de respuesta entre operadores y con el ASCP serán definidos en la etapa de pruebas.

Los acuerdos de nivel de servicio referidos a transacciones serán revisados trimestralmente, una vez la solución se encuentre en servicio comercial.

1.3 Servicios de reportes

De acuerdo a la información solicitada en la resolución administrativa regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015, y de acuerdo a la solicitud de información de las empresas de telecomunicaciones, se describe a continuación el desempeño de servicio solicitado:

Entidad a al que se entrega el reporte	INDICADOR	OBJETIVO	MULTA POR INCUMPLIMIENTO
ETCP	RP-Reporte de números portados por operador de servicio móvil	5 de c/mes	5% DE DESCUENTO SOBRE FACTURACIÓN VIGENTE
ETCP	RP-Número de solicitudes y tasa de proceso de portabilidad numérica Fallidos	5 de c/mes	5% DE DESCUENTO SOBRE FACTURACIÓN VIGENTE
ETCP	RP-Tiempo promedio del proceso de portabilidad numérica, a partir de la aceptación de la solicitud	5 de c/mes	5% DE DESCUENTO SOBRE FACTURACIÓN VIGENTE
ETCP	RP- Fecha y hora de deshabilitación de números portados	5 de c/mes	5% DE DESCUENTO SOBRE FACTURACIÓN VIGENTE
ETCP	RP- Fecha y hora de habilitación de números portados	5 de c/mes	5% DE DESCUENTO SOBRE FACTURACIÓN VIGENTE
ETCP	RP- Indicadores de calidad del ASCP	5 de c/mes	5% DE DESCUENTO SOBRE FACTURACIÓN VIGENTE
ETCP	Reportes a solicitud que son entregados con una frecuencia mensual	Hasta 2 días luego de haber solicitado el reporte	0.5% DE DESCUENTO SOBRE FACTURACIÓN VIGENTE
ETCP	Generación de archivos planos con la base de datos de portaciones y logs del sistema de acuerdo a la sección de reportes del presente pliego	Hasta las 02:00 a.m. de cada día	0.5% DE DESCUENTO SOBRE FACTURACIÓN VIGENTE

ANEXO E
MODELO DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DEL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD NUMERICA EN EL SERVICIO MOVIL (ASCP)

Conste por el presente documento el contrato para la prestación de servicios de administración del Sistema Central de Portabilidad numérica en el servicio móvil, de conformidad a las previsiones contenidas en los artículos 519 y 1297 del Código Civil Boliviano, en adelante, el Contrato, que celebran las partes:

CLÁUSULA PRIMERA: DE LAS PARTES.

1.-EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.

2.-NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.

3.-TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA S.A.

(en adelante, **LOS CONTRATANTES)** quienes de manera mancomunada y prestación divisible contratan los servicios del ASCP;

4.-
(en adelante, **ASCP**).

LOS CONTRATANTES Y EL ASCP, quienes de manera conjunta se les denominarán "**LAS PARTES".**

CLÁUSULA SEGUNDA: ANTECEDENTES.

1. En el marco de lo dispuesto por el parágrafo V del Articulo 52 de la Ley N° 164 que determina que se establecerá mediante norma expresa que las usuarias o usuarios de los servicios de telecomunicaciones puedan conservar los números que les hayan sido asignados por el operador inicial es que el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia promulgó el Decreto Supremo 2498 de fecha 26 de agosto de 2015 que establece los mecanismos para la implementación de la portabilidad numérica.

2. El citado Decreto Supremo dispone que la portabilidad numérica en los servicios de telecomunicaciones es de cumplimiento obligatorio de todos los operadores, los cuales deberán acatar lo establecido en los reglamentos técnicos de portabilidad numérica que se aprueben para este fin.

3. En virtud a los preceptos antes mencionados la ATT emitió la RAR ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015 (RAR 1525) de fecha 26 de noviembre de 2015, publicada en fecha 3 de diciembre de 2015, aprobando el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil, por lo que

dicha Portabilidad en los servicios de telecomunicaciones deberá ser implementada un año posterior a la publicación de este reglamento.

4. La normativa precedentemente citada, definió la solución técnica denominada *"All Call Query"* - Consulta de Todas las Llamadas con una base de datos centralizada principal y con bases de datos operativas correspondientes a cada operador o proveedor de servicio móvil.

5. De conformidad con los artículos 7 y 8 del Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del servicio móvil se conformó el Equipo Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (ETCP) que tiene entre otras la atribución, elaborar y proponer los Términos de Referencia y el mecanismo del proceso de selección del ASCP. En virtud de lo antes señalado, las partes convienen en celebrar el presente Contrato en los términos y condiciones que se definen en las siguientes cláusulas.

6. (Incluir antecedentes del proceso)

7. (Incluir carta de adjudicación)

CLÁUSULA TERCERA: DEFINICIONES

En el presente Contrato se emplearán las definiciones utilizadas en el Pliego de Condiciones y los Términos de Referencia de la Licitación en la que se adjudicó al ASCP y, adicionalmente se utilizarán los siguientes términos con los significados que a continuación se indican:

3.1 Oferta del Administrador: Oferta presentada por el Adjudicatario.
3.2 Portabilidad: Portabilidad numérica en el servicio móvil.
3.3 Pliego de Condiciones: Condiciones técnicas y económicas de la Licitación Pública Internacional Nro. ETCP 1/2016 aceptadas por LAS PARTES.

CLÁUSULA CUARTA: OBJETO DEL CONTRATO.

Por el presente Contrato el Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica (ASCP), se obliga a prestar a LOS CONTRATANTES el servicio de implementación, administración, operación, gestión y seguridad del Sistema Central de Portabilidad Numérica (SCP), conforme a las condiciones establecidas en el Pliego de Condiciones y las que se detallan en el presente Contrato, SLA y anexos en el marco de las previsiones legales que rigen la materia, en adelante el Servicio.

CLÁUSULA QUINTA: DECLARACIONES DE LAS PARTES

5.1 Declaraciones del Administrador: El ASCP declara y garantiza a LOS CONTRATANTES, la veracidad de las siguientes declaraciones:

a) *[Acreditación de la personería jurídica]*Que, se encuentra debidamente registrado ante las autoridades competentes como persona jurídica en el Estado Plurinacional de Bolivia, acorde con lo previsto en el Pliego de Condiciones de la Licitación Pública internacional ETCP 1/2016 y lo establecido en el Decreto Supremo 2498 de fecha 26 de agosto de 2015, Código de Comercio y demás disposiciones conexas.

*[En caso de Sociedad Accidental]*Que, se encuentra formalizada como Sociedad Accidental cuyo representante legal está debidamente registrado de acuerdo al Código de Comercio del Estado Plurinacional de Bolivia.

b) Que, cuenta con la necesaria y debida capacidad, experiencia y personal técnicamente especializado, para la realización de todos los actos y la prestación de los servicios relativos a la implementación, administración, operación, gestión y seguridad del SCP, con estricta observancia del presente Contrato y sus anexos, Pliego de Condiciones y normativa vigente.

c) Que, cuenta y contará con las debidas autorizaciones de trabajo para su legal funcionamiento.

d) Que, proveerá los servicios que se derivan del presente Contrato, respondiendo a las necesidades de LOS CONTRATANTES, en términos de tiempo, procesamiento o cualquier otra variable.

e) Que, tiene pleno conocimiento de quiénes son LOS CONTRATANTES, por lo cual deja constancia que constituye una entidad absolutamente independiente de dichos CONTRATANTES, sus accionistas y otras relacionadas, sin conflictos de intereses con los mismos.

f) Que, actualmente no se encuentra relacionado societariamente con ninguno de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones al público, y que tampoco adquirirá dicha relación durante todo el plazo del presente Contrato y, en su caso, de su renovación.

g) Que, ha obtenido y/o continuará manteniendo vigente y/u obtendrá los derechos de propiedad intelectual o industrial que resulten necesarios para la correcta ejecución del presente Contrato y que mantendrá indemne a LOS CONTRATANTES de cualquier reclamación o daño que pudiera sufrir por infracciones de parte suya sobre derechos de terceros.

h) Que, brindará a LOS CONTRATANTES todas las facilidades para que supervisen el correcto cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

i) Que, los representantes que suscriben el presente Contrato, están debidamente autorizados para tal efecto.

j) Que, de acuerdo a su constitución legal o contrato de Sociedad Accidental, según corresponda, está debidamente autorizado para participar con capacidad y asumir todas y cada una de las obligaciones del presente Contrato.

5.2 Declaraciones de LOS CONTRATANTES: LOS CONTRATANTES declaran y garantizan al ASCP, la veracidad de las siguientes declaraciones:

a) Que, son titulares de una Licencia Única y sus respectivas Habilitaciones Especificas o que poseen Autorización Transitoria Especial, conferidas por el Estado Plurinacional de Bolivia, que los habilitan para prestar el servicio móvil.

b) Que, de acuerdo a su constitución jurídica están debidamente autorizados y en capacidad de asumir todas y cada una de las obligaciones del presente Contrato.

c) Que, sus representantes que suscriben el presente Contrato, están debidamente autorizados para tal efecto.

CLÁUSULA SEXTA: DOCUMENTOS INTEGRANTES

Las condiciones técnicas, económicas, legales y operativas bajo las cuales se ejecutará el presente Contrato serán, además de las establecidas en este documento y en la normativa aplicable, las detalladas en los anexos que a continuación se describen y que forman parte integrante del presente Contrato:

Anexo I:	Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil. (RAR ATT-DJ-RA TL LP 1525/2015)
Anexo II:	Pliego de Condiciones de la Licitación Pública Internacional ETCP 001/2016
Anexo III:	Oferta Técnica y Económica del ASCP del Sistema Central de Portabilidad aceptada por los contratantes.
Anexo IV:	Modalidad y forma de pago (será establecido por los contratantes antes de la firma del contrato)
Anexo V:	Acuerdos de Confidencialidad y Políticas de Seguridad de la Información (mismos que el adjudicado deberá suscritos con cada uno de los operadores)
Anexo VI:	Código de Conducta y Cuestionario
Anexo VII:	Política Anticorrupción
Anexo VIII:	Declaración de Integridad

En el caso de incompatibilidad entre lo establecido en los Anexos y el Contrato, prevalecerá lo establecido en este último, con excepción de los Anexos I Y II y en cuyo caso prevalecerá lo establecido en tales anexos.

CLÁUSULA SÉPTIMA: MONTO, MONEDA Y FORMA DE PAGO

El monto del presente contrato será de XXXXX (Mensualidad, Variable y Mixto). Monto que considera todos los impuestos aplicables, incluidas las remesas y transferencias bancarias al exterior, de acuerdo a la siguiente modalidad:

7.1 La moneda de pago del presente contrato será el boliviano.
7.2 El ASCP deberá emitir una factura por cada uno de los CONTRATANTES de acuerdo a lo establecido en el Anexo IV
7.3 El pago de los conceptos por (Mensualidad, Variable y Mixto) será realizado dentro de los 60 días calendario posteriores a la presentación del certificado de control de calidad, emitido por la Comisión Técnica Operativa, y la correspondiente factura fiscal o comercial.

La participación del ASCP en la etapa de implementación y pruebas, incluidas las establecidas en el Cronograma, hasta antes del inicio de operaciones, no generará pago alguno a su favor. Tampoco generará obligación de pago por retribución variable, las transacciones derivadas de las pruebas entre los Contratantes y otros operadores de telefonía móvil que hayan ingresado al mercado con fecha posterior al inicio de las operaciones del Administrador.

CLÁUSULA OCTAVA: INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD

El ASCP se obliga a prestar el Servicio de manera independiente y neutral, por lo que en cumplimiento de sus obligaciones no otorgará tratamientos diferenciados entre LOS CONTRATANTES que favorezcan a unos en detrimento de otros.

El ASCP acepta y se obliga a no contratar a personas naturales que, de manera simultánea presten sus servicios a los Operadores o Proveedores de servicios de telecomunicaciones al público.

Las partes dejan constancia que corresponderá a LOS CONTRATANTES determinar la falta de independencia del ASCP, en cualquier momento, durante la vigencia del contrato.

CLÁUSULA NOVENA: OBLIGACIONES DEL ASCP

En virtud del presente Contrato, el ASCP queda especialmente sujeto a las siguientes obligaciones:

1. Establecer un adecuado sistema de gestión y administración del SCP de conformidad con lo establecido en el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil, el Pliego de Condiciones de la Licitación, el presente contrato y sus anexos.
2. Diseñar, implementar, operar y mantener la Base de Datos Central de Portabilidad Numérica (BDCP), así como prestar el servicio de administración de la misma, bajo los términos y condiciones del presente Contrato, el Pliego de Condiciones de la Licitación y la normativa aplicable.
3. Atender los requerimientos operativos de la ATT, Operadores y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al público que utilicen recursos de numeración, asimismo, brindar soporte técnico permanente.
4. Llevar a cabo la administración del Proceso de Portabilidad Numérica de manera eficiente.
5. Gestionar la información de las bases de datos centralizadas en términos de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y trazabilidad.
6. Establecer un sistema de acceso a la BDCP para la ATT con parámetros de seguridad y operación definidas para el efecto.
7. Establecer y/o desarrollar todas las medidas que sean necesarias para permitir que la BDCP quede completamente instalada, opere y se conecte a las distintas redes, plataformas y sistemas actualmente en funcionamiento de LOS CONTRATANTES, en condiciones operativas y técnicas (parámetros de calidad de servicio y seguridad, entre otros) establecidos para cumplir con el presente Contrato, el Pliego de Condiciones de la Licitación y la normativa aplicable.
8. Asegurar el intercambio de información entre las BDCP y las Bases de Datos de Portabilidad Numérica Operativa (BDPO) que cuenten los Operadores y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público.
9. Administrar eficientemente el SCP con los siguientes parámetros de calidad de servicio, siendo éstos de carácter enunciativo más no limitativo:
    9.1 Mantener la disponibilidad del SCP establecida en el SLA del Pliego de Condiciones de la Licitación.
    9.2 Mantener los niveles de integridad (exactitud y totalidad) de la información contenida en la BDCP establecidos en el Pliego de Condiciones de la Licitación
    9.3 Contar con los sistemas de redundancia, respaldo y recuperación de la información establecidos en los Anexos II y III del presente contrato.

10. Cumplir con todos los procesos de portación y sus acciones derivadas descritas en los Anexos I, II y III del presente contrato.
11. Generar un archivo con la información diaria de los números a portarse y ponerlo a disposición de todos los Operadores y Proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones que utilizan el recurso de numeración móvil para su acceso remoto y descarga vía electrónica. Esta información deberá estar disponible a más tardar a horas 23:00 de cada día durante todo el año calendario.
12. Mantener la confidencialidad de la información correspondiente a los procedimientos de portabilidad numérica. Dicha información sólo podrá ser utilizada para los fines establecidos en el marco normativo. El Administrador del SCP no deberá divulgar la información, ni compartirla, ni utilizarla para otros fines.
13. Asegurar que el funcionamiento del SCP, sea interoperable con todos los operadores del servicio móvil y cuando corresponda con los demás operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones al público que utilicen el recurso de numeración, y se encuentre permanente y continuamente disponible, seguro, flexible para modificaciones y actualizaciones, escalable, con capacidad para registros de incidencia, acciones y procesos simultáneos, interfaces y protocolos abiertos.
14. Dimensionar la BDCP, en modo tal que asegure el manejo y atención oportuna de todos los procesos referidos en el Pliego de Condiciones y la normativa aplicable.
15. Asegurar la continuidad de sus servicios, durante toda la vigencia del presente Contrato.
16. Observar la normativa que protege el derecho al secreto e inviolabilidad de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, particularmente con las obligaciones establecidas en la Ley N° 164 y sus normas reglamentarias. Asimismo, se obliga a poner en conocimiento de su personal y de los terceros de los que se valga para ejecutar el contrato -que tuvieran acceso a la información protegida- la obligación contenida en la presente cláusula, así como a instruirlos y capacitarlos periódicamente, al menos de forma semestral, sobre la importancia de esta protección. Para tal efecto, celebrará con dichas personas acuerdos de confidencialidad debiendo remitir semestralmente a los CONTRATANTES una declaración jurada que confirme que ha cumplido esta obligación.
17. Mantener informados a los CONTRATANTES de los hechos y eventos que por su impacto en el servicio resulten relevantes.
18. Participar en la etapa de pruebas técnicas y funcionales establecida en el Cronograma aceptado por los contratantes.
19. A la terminación o resolución del contrato, continuar prestando el Servicio en los mismos términos previstos en el presente Contrato y el Pliego de Condiciones de la Licitación, hasta que un nuevo ASCP lo sustituya en las operaciones. Asimismo, deberá realizar las coordinaciones necesarias con el nuevo ASCP para garantizar la continuidad del Servicio, de acuerdo con el procedimiento de transferencia previsto en el Anexo II del Contrato.
20. En caso que el ASCP cuente con personal extranjero trabajando en el país, deberá realizar los trámites legales pertinentes para el desarrollo de sus funciones en el Estado Plurinacional de Bolivia.
21. En caso de sustitución y/o cambio de personal del ASCP que brinda soporte técnico a LOS CONTRATANTES deberá ser por otro idóneo y comunicado por escrito a éstos, en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles de efectuado el cambio.
22. Cumplir con todas las demás obligaciones y disposiciones contenidas en este Contrato y sus anexos, así como las disposiciones legales que rigen la materia, incluyendo todo cambio normativo futuro.

CLÁUSULA DÉCIMA: DOCUMENTACION DEL SCP

El ASCP deberá proporcionar a LOS CONTRATANTES la documentación detallada del sistema en idioma castellano, que contenga al menos lo siguiente:

1. Descripción del proyecto
2. Diagrama del sistema
3. BCP (Business Continuity Plan)
4. DRP (Disaster Recovery Plan)
5. Integración SCP
6. KPI's del SCP
7. Modelo de datos
8. Diccionario de datos
9. Especificaciones de los flujos operativos
10. Especificaciones de los flujos de usuarios
11. Tabla de códigos de respuesta.
12. Descripción archivos generados
13. Descripción de la capacitación técnica y comercial (Temario).
14. Contenido y duración por tema.
15. Material de capacitación.
16. Protocolos de aceptación de la solución (ATP)
17. Software de Apoyo
18. Cronograma de implementación

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TITULARIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LA BDCP

El ASCP reconoce que toda la información contenida en la BDCP será de propiedad del Estado Plurinacional de Bolivia, conjuntamente los operadores del servicio. La ATT en cualquier momento y sin costo alguno podrá solicitarla al ASCP.

Asimismo, el ASCP reconoce que no tiene derechos adicionales sobre tal información, por lo que no podrá transferirla, enajenarla, gravarla o, en general, disponer de ella bajo cualquier modalidad no establecida en la normativa aplicable.

El ASCP no podrá hacer uso de la información que conozca o a la cual tenga acceso con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato para generar, establecer y/o integrar bases de datos de cualquier naturaleza, distintas a las que tiene obligación de administrar de conformidad con el presente Contrato. En ese sentido, el tratamiento de la información que conozca el ASCP con motivo de la prestación de los servicios objeto de este Contrato, deberá cumplir con todos los requisitos de la legislación nacional vigente en materia de protección de los datos personales y seguridad de la información, así como con la normativa correspondiente a la protección del derecho a la confidencialidad de las telecomunicaciones.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: 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 e inicio de las acciones legales respectivas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESPONSABILIDAD DEL ASCP

El ASCP reconoce que es el único responsable frente a los **CONTRATANTES** y terceros en general, respecto de la prestación de los servicios a su cargo y del manejo, conservación y protección de la información materia del presente contrato.
Asimismo, el ASCP declara tener conocimiento que es el único responsable respecto del personal a su cargo, servicios que subcontrate con terceros y frente a las acciones o reclamos que deriven de la prestación de sus servicios, por lo tanto reconoce que en ningún caso, el presente Contrato podrá ser interpretado como generador de vínculos laborales o de otra índole, ni generador de responsabilidad alguna entre el personal a cargo del ASCP, o terceros a quienes éste subcontrate y los Operadores Móviles o la ATT.

Finalmente, el ASCP es el único responsable de la obtención de licencias, permisos, autorizaciones, renovaciones exigidas por la normativa laboral, administrativa, regulatoria, municipal, tributaria y otras del Estado Plurinacional de Bolivia, necesarias para la prestación del servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: SUPERVISIÓN

Los CONTRATANTES constituirán una Comisión Técnica Operativa para la supervisión, control y fiscalización en la implementación, operación, seguridad, control y mantenimiento del Sistema Central de Portabilidad, el cual estará compuesto por representantes de los CONTRATANTES.

La Comisión Técnica Operativa tendrá la facultad y el deber de autorizar y supervisar las actividades que sean necesarias o convenientes para cumplir con el objeto de este Contrato hasta la emisión del certificado de control de calidad.

Cada una de las Partes tendrá derecho a cambiar a sus representantes en cualquier momento mediante Notificación al efecto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: INSPECCIÓN Y PRUEBAS DE LA IMPLEMENTACIÓN

El ASCP será responsable de los servicios contratados de acuerdo a lo establecido en el presente Contrato y sus anexos.

15.1 **Inspección y Aceptación Provisional.-** Finalizada la etapa de implementación del Sistema de Gestión y Administración del SCP, el ASCP solicitará a los CONTRATANTES a través de la Comisión Técnica Operativa, la realización de las inspecciones y pruebas de aceptación consensuadas entre las partes, las que una vez concluidas con éxito o con pendientes menores que no impidan la puesta en producción comercial del sistema, merecerá la emisión del Certificado de Aceptación Provisional.
El tiempo de solución de los pendientes menores no deberá ser mayor a noventa (90) días calendario a partir de la aceptación provisional. El incumplimiento de este plazo será causal de la aplicación de las multas establecidas.

15.2 **Aceptación Definitiva.-** Transcurrido un (1) año posterior a la aceptación provisional y el Sistema se encuentre operando comercialmente sin ningún inconveniente, se emitirá el Certificado de Aceptación Definitiva a favor del ASCP.

CLÁUSULA DECIMASEXTA: CONFIDENCIALIDAD

El ASCP se obliga a mantener en estricta confidencialidad la información y documentación referida a la confidencialidad de las telecomunicaciones y a la protección de datos personales, para tal efecto deberá cumplir en lo que resulte aplicable con las obligaciones establecidas en la normativa de la materia.

Si dentro del marco de un proceso judicial o por algún otro acto de autoridad competente y con facultades legales para ello, requiera al ASCP que entregue información confidencial que ha recibido de LOS CONTRATANTES, lo podrá hacer observando el siguiente procedimiento:

1. El ASCP deberá notificar por escrito el requerimiento a LOS CONTRATANTES, a más tardar el día hábil siguiente a la recepción de dicho requerimiento.
2. El ASCP previo conocimiento de los CONTRATANTES podrá atender el requerimiento cursado dentro el marco de la normativa legal vigente y lo previsto en el presente Contrato.
3. LOS CONTRATANTES-de considerar oportuno- adoptarán las medidas que correspondan en salvaguarda de sus intereses, sin que ello implique exigir al ASCP que incumpla lo dispuesto por la autoridad respectiva.
4. En cualquier caso, el ASCP se obliga, de acuerdo con la legislación aplicable, a solicitar a la autoridad respectiva que adopte las medidas necesarias para impedir: (i) la divulgación de la información confidencial entregada; y (ii) que dicha información confidencial sea utilizada para un fin distinto al que se hubiese señalado en el requerimiento.

Ambas Partes se comprometen a guardar confidencialidad de la información que conozcan en virtud del presente Contrato, salvo que se trate de información previamente hecha pública.

CLÁUSULA DECIMO SÉPTIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El ASCP asumirá toda responsabilidad y defenderá, indemnizará y mantendrá a LOS CONTRATANTES - sus empleados, socios, directores, accionistas y afiliados- libres e indemnes de y contra todo procedimiento, acción, reclamo, pérdida, daño, costo y gasto (inclusive pero no limitado a todo costo y gasto legal) que surgiera a causa de violaciones ciertas o aparentes a patentes, licencias, marcas o cualquier otra categoría de derechos de propiedad intelectual durante la ejecución de los Servicios.

LOS CONTRATANTES podrán participar, si así lo estimaran conveniente, en la defensa de cualquier reclamo o litigio, sin que ello exima al ASCP de sus obligaciones bajo el presente documento.

CLÁUSULA DECIMO OCTAVA: MODIFICACIONES AL CONTRATO

Las partes acuerdan que el presente Contrato, incluidos sus anexos, podrán modificarse mediante un contrato modificatorio o adenda celebrado por escrito previa justificación de la Comisión Técnica Operativa y autorizado por el ETCP. Las partes enviarán el contrato modificatorio o adenda a la ATT, para su registro y conocimiento.

CLÁUSULA DECIMO NOVENA: PLAZO DEL CONTRATO

El presente Contrato será de aplicación obligatoria desde su suscripción y se encontrará vigente hasta el..de ……. de …….. Sin perjuicio de lo cual, las partes aceptan que la vigencia del presente Contrato se encuentra necesariamente vinculada a la de los contratos que sean suscritos por el ASCP con cualquier otro Operador Móvil.

LOS CONTRATANTES podrán solicitar la renovación del plazo del Contrato, previa comunicación al ASCP con una anticipación no menor a un (1) año al vencimiento del plazo original del Contrato. En dicha comunicación, LOS CONTRATANTES plantearan el nuevo plazo del Contrato, así como sus demás términos y condiciones.

Al vencimiento del plazo del Contrato, el ASCP se obliga a una transferencia integral y ordenada conforme a lo establecido en el Anexo "II" y de todos los registros almacenados en la base de datos y archivos definidos, además del contenido especificado en el Pliego de Condiciones de la Licitación, que resulten necesarios para garantizar la continuidad de la portabilidad al nuevo ASCP.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: MULTAS

Las Partes acuerdan de modo enunciativo más no limitativo las siguientes multas aplicables al ASCP en caso de demora en el cumplimiento de las obligaciones en este Contrato:

20.1 En caso que el ASCP retrase la ejecución de la implementación del Servicio de acuerdo al cronograma establecido en el Anexo III será sujeto a una multa equivalente al cero cinco por ciento (0,5%) del Monto adjudicado en caso de retribución fija o a un monto estimado por los contratantes en caso de las otras modalidades, por cada día calendario de retraso, independientemente del pago de daños y perjuicios que generen los retrasos.

20.2 El régimen de multas para la operación se halla específicamente establecido en el Anexo "II" y "III", mismo que será aplicado independientemente del pago de daños y perjuicios emergentes del incumplimiento.

20.3 Las Partes acuerdan que las multas acumuladas por el retraso del ASCP durante la implementación no podrán ser superiores al veinte por ciento (20%) de los ingresos totales recibidos en el primer año de vigencia del contrato, las cuales serán cobradas a partir del treceavo mes del contrato. En caso que el ASCP supere dicho límite, tal incumplimiento será considerado por los Contratantes como negligencia pudiendo resolver de pleno derecho el presente Contrato sin necesidad de comunicación judicial o extrajudicial alguna.

20.4 Las Partes acuerdan que las multas acumuladas por el incumplimiento del ASCP al SLA durante la operación no podrán ser superiores al veinte por ciento (20%) de los ingresos totales mensuales recibidos durante la vigencia del contrato, las cuales serán cobradas cada mes. En caso que el ASCP supere dicho límite, tal incumplimiento será considerado por los Contratantes como negligencia pudiendo resolver de pleno derecho el presente Contrato sin necesidad de comunicación judicial o extrajudicial alguna.

20.5 Las Partes aclaran que el pago de multas no eximirá al ASCP de su obligación de cumplir con las demás obligaciones y de responder por las emergencias de su incumplimiento según lo estipulado en el presente Contrato, más daños y perjuicios que emerjan de tales incumplimientos.

CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: CONCLUSIÓN ANTICIPADA

En caso que por razones regulatorias y/o decisión empresarial por parte de los CONTRATANTES se determine adelantar la fecha de conclusión del presente contrato en su totalidad o parcialmente; ésta será comunicada al ASCP con ciento ochenta (180) días calendario de anticipación.

En caso de ocurrencia de la conclusión anticipada, se aplicará el procedimiento de transferencia a un nuevo ASCP, mismo que esta detallado en el Anexo "II"

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato podrá ser resuelto por las siguientes causales:

1.- Por parte de LOS CONTRATANTES:

a) Cuando el ASCP incurra en negligencia o cometa incumplimiento de sus obligaciones objeto del presente contrato.
b) Quiebra declarada del ASCP.
c) Si el ASCP se disuelve como sociedad.
d) Facultativamente, si la aplicación de sanciones alcanza al porcentaje máximo de multas expresado en el presente contrato.

2.- Por el ASCP:

a) Si LOS CONTRATANTES demoran injustificadamente en los pagos acordados luego de pasados los sesenta (60) días calendario adicionales al tiempo de pago establecido en la cláusula séptima del contrato.

Los contratantes realizarán la evaluación del incumplimiento y podrán definir si es aplicable la resolución del contrato sin que el ASCP tenga la posibilidad de impugnar tal decisión.

Si la resolución es por causa imputable al ASCP, la garantía de cumplimiento de contrato se consolidará en favor de LOS CONTRATANTES, realizándose la liquidación del contrato evaluando los saldos de ambas partes, sin perjuicio de la obligación del ASCP, de resarcir a LOS CONTRATANTES los daños y perjuicios ocasionados conforme a lo establecido en el Código Civil Boliviano.

Si la resolución es por causa imputable a LOS CONTRATANTES se realizará la liquidación del contrato evaluando los bienes y servicios entregados y no pagados y los gastos efectivos en los que hubiese incurrido el ASCP, los que serán pagados por LOS CONTRATANTES y procederá con la devolución de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

Para procesar la resolución del contrato por cualquiera de las causas 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 se normalizara el desarrollo de los servicios, el requiriente 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 existiese 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.

En caso de resolución del Contrato de acuerdo a lo previsto en la presente cláusula, el ASCP se obliga a una transferencia integral y ordenada de acuerdo a lo previsto en el Anexo "II" especificados en el Pliego de Condiciones de la Licitación, que resulten necesarios para garantizar la continuidad de la Portabilidad al nuevo ASCP. El ASCP se encuentra obligado a continuar prestando el servicio hasta que un nuevo ASCP lo sustituya en las operaciones.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

En garantía de cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones previstas tanto en la normativa vigente como en el presente Contrato y el Pliego de Condiciones de la Licitación, el ASCP, debe entregar a la suscripción del presente documento la Boleta Bancaria de Garantía de Cumplimiento de Contrato a favor de cada operador, cada una por un tercio (1/3) del valor total, que sumadas equivaldrán al 10% del monto adjudicado en caso de retribución fija o a un monto estimado por los contratantes en caso de las otras modalidades.

Dichas Boletas Bancarias deberán tener las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento y ser emitidas por una entidad financiera bancaria boliviana regulada y autorizada por la ASFI y a satisfacción de los CONTRATANTES.

Cada una de las Boleta Bancarias de Garantía de Cumplimiento de Contrato deberán ser giradas, a favor de los siguientes operadores:

- Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima (Entel S.A),
- Empresa de Telecomunicaciones NUEVATEL (PCS de Bolivia) S.A.,
- TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA S.A. (TELECEL S.A.)

El ASCP se obliga a mantener vigentes las Boleta Bancarias de Garantía de Cumplimiento de Contrato, mismas que deberán tener una validez que contemple el tiempo total del contrato más (60) sesenta días calendario.

En caso de ejecución de la Boleta Bancaria de Garantía de Cumplimiento de Contrato, el ASCP se obliga a restituir la garantía por el importe establecido en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

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

En estos casos la parte afectada deberá comunicar y proporcionar a la otra parte la documentación disponible que permita corroborar el hecho dentro de las setenta y dos horas (72 Horas) de haberse producido el mismo. Comprobada la causa de fuerza mayor o caso fortuito con documentación idónea y fidedigna, el plazo de la ejecución del contrato será ampliado en el mismo número de días que motivó el hecho. Es atribución de LOS CONTRATANTES revisar, valorar y corroborar los documentos presentados por el ASCP y determinar si corresponde a un caso fortuito o de fuerza mayor.

CLAÚSULA VIGÉSIMA QUINTA: LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE

CONTROVERSIAS

25.1. El presente contrato es regido íntegramente por las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia.
25.2 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.
25.3 Si las Partes no logran un acuerdo en el plazo de treinta (30) días calendario computables a partir de la fecha en que cualquiera de ellas notifique a la otra su intención de solucionar su reclamo o controversia, estas convienen que las mismas sean resueltas en la jurisdicción ordinaria de la ciudad de La Paz del Estado Plurinacional de Bolivia.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEXTA: CONFLICTO DE INTERÉS.

El proveedor está obligado a declarar a LOS OPERADORES si sus socios, propietarios, representante legal o alguno de sus funcionarios tienen relación de parentesco hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad con cualquier funcionario de LOS OPERADORES o si son funcionarios públicos

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA: NOTIFICACIONES.

Toda comunicación entre partes emergente del presente contrato, deberán ser entregadas en los siguientes domicilios:

27.1 LOS CONTRATANTES:

ENTEL S.A.
Dirección: Calle Federico Zuazo Nro. 1771, Edificio Tower.
Teléfonos: 2141010
La Paz – Bolivia

NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.
Dirección: Calle Capitán Ravelo esq. Rosendo Gutiérrez. Edificio Multicentro, Torre C, Nro. 2289.
Teléfonos: 2442420.
La Paz – Bolivia

TELECEL S.A.
Dirección: Av. Doble Vía La Guardia y 5to Anillo. Calle Santa Teresa Nro. 7050.
Teléfonos: 3365001.

Santa Cruz – Bolivia
27.2 El ASCP:
Dirección:……..
Teléfonos:……..
La Paz – Bolivia

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: ACEPTACIÓN y CONFORMIDAD

Nosotros, ENTEL S.A., NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. y TELECEL S.A. en representación de LOS CONTRATANTES y …….. en representación del ASCP manifestamos nuestra plena conformidad, con todas las clausulas precedentes comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento, en fe de ello suscribimos el presente documento en ocho (08) ejemplares de un mismo tenor y validez legal, en la ciudad de La Paz a los_____ días del mes de _____ de 2016.

(NOMBRES DE LAS PARTES QUE INTERVIENEN EN LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO).

ANEXO F
PROCEDIMIENTO PARA MIGRACIÓN A UN NUEVO ASCP

1. Definición

Este procedimiento tiene por finalidad garantizar la continuidad del servicio de Portabilidad Numérica en Bolivia en caso de existir una transición del ASCP-saliente a un ASCP-entrante.

Este procedimiento es obligatorio e ineludible en su cumplimiento en aplicación de las clausulas pertinentes del contrato, para el ASCP saliente, por lo tanto, el oferente deberá incluirlo en su propuesta.

Condiciones de migración del ASCP-saliente.

1. El ASCP saliente deberá cumplir en su totalidad el Plan de Migración y cronograma de migración preparado por la CTO (Comisión Técnica Operativa) y el ASCP-entrante.
2. A través del documento de Plan de Migración y la CTO requerirá mínimamente la siguiente información al ASCP-saliente:

- ✓ Rangos de series de numeración vigentes.
- ✓ Listas de números portados con datos históricos indicando operador donante, operador receptor,
- ✓ fechas de portación y condiciones adicionales necesarias.
- ✓ Listas de números observados y restringidos.
- ✓ Estructuras de bases de datos.
- ✓ Descripción de interfaces lógicas (Web-Services) publicadas con sus respectivos campos.
- ✓ Deberá entregar documentación sobre reglas, condiciones, restricciones y filtros aprobados e implementados con sus respectivos datos históricos.
- ✓ El dump o su equivalente con las últimas transacciones antes de la migración.
- ✓ Archivos de todos los registros y transacciones realizadas desde que el ASCP-saliente inicio el servicio hasta la fecha de migración definida en el documento de Plan de migración.
- ✓ Archivos log de todos los eventos con registros de usuarios, fechas y tareas realizadas desde que el ASCP-saliente entro en servicio hasta la fecha de migración definida en el documento de Plan de migración.
- ✓ Listas de KPIs y KQIs utilizados incluyendo sus respectivas fórmulas.

ANEXO G
PROPUESTA ECONÓMICA

MODELO RETRIBUCION FIJA

Concepto	Año 1 Precio Bs	Año 2 Precio Bs	Año 3 Precio Bs	Año 4 Precio Bs	Año 5 Precio Bs
Retribución fija periódica mensual total (RF)					

MODELO RETRIBUCION VARIABLE

Concepto	Rango 1 Precio Unitario Bs	Rango 2 Precio Unitario Bs	Rango 3 Precio Unitario Bs	Rango 4 Precio Unitario Bs	Rango 5 Precio Unitario Bs
Retribución variable por cada portación efectiva de una solicitud de portabilidad (RV)					
Retribución variable por proceso de Devolución de Número					
Retribución variable por proceso de corte por deuda					
Retribución variable por Proceso de reconexión por Deuda					
Retribución variable por Proceso de reversiones					
Retribución variable por Cambio de Titular					

Nota.- La propuesta del Oferente deberá considerar rangos de procesos Efectivos

MODELO RETRIBUCION MIXTA

Concepto	Año 1 Precio Bs	Año 2 Precio Bs	Año 3 Precio Bs	Año 4 Precio Bs	Año 5 Precio Bs
Retribución fija periódica mensual total (RF)					

Concepto	Rango 1 Precio Unitario Bs	Rango 2 Precio Unitario Bs	Rango 3 Precio Unitario Bs	Rango 4 Precio Unitario Bs	Rango 5 Precio Unitario Bs
Retribución variable por cada portación efectiva de una solicitud de portabilidad (RV)					
Retribución variable por proceso de Devolución de Número					
Retribución variable por proceso de corte por deuda					
Retribución variable por Proceso de reconexión por Deuda					
Retribución variable por Proceso de reversiones					
Retribución variable por Cambio de Titular					

Nota.- La propuesta del Oferente deberá considerar rangos de procesos Efectivos

El Oferente ***deberá*** presentar una oferta económica para todos los modelos de retribución presentados anteriormente.

ANEXO H
CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ASCP

1 INTRODUCCIÓN E HISTORIAL

1.1 Propósito

LOS OPERADORES están comprometidos con la ética, son respetuosos de la ley e intentan ir más allá de lo que requieren las leyes para asegurar y hacer avances en las responsabilidades sociales, éticas y ambientales. El propósito del presente "Código de Conducta" es el de trasmitir claramente a la ASCPel estándar mínimo al cual nos comprometemos y delinear nuestras expectativas mínimas en términos de prácticas responsables de negocios.

Las condiciones de este Código de Conducta tienen como propósito complementar y no así reemplazar las condiciones del contrato. En caso de cualquier conflicto, las condiciones de dicho contrato se aplicarán.

1.2 **Definición**

"Los Proveedores" se definen como el ASCP y sus proveedor(es), vendedor(es), contratista(s), distribuidor(es), consultor(es) y/u otras terceras partes que provean productos, bienes, servicios y suministros (incluyendo software) para dar apoyo al cumplimiento del contrato principal.

1.3 Alcance

El Código de Conducta que suscribe el ASCP debe estar asumido, incorporado y/o adoptado por los "Proveedores" para asegurar que las prácticas de negocios sean logradas y para cumplir ciertos requisitos legales, indistintamente que el proveedor sea una multinacional grande o un proveedor pequeño e independiente operando a nivel local.

1.4 **Ámbito de Cobertura**

Éticas de Negocios y Prácticas Responsables de Negocios
Derechos de los Trabajadores
Protección de los Trabajadores
Prohibición del Trabajo de Menores
Protección Ambiental
El Suministro Responsable de Materiales
Monitoreo del Cumplimiento con el Código de Conducta
Compromiso y Transparencia

LOS OPERADORES esperan que sus Proveedores promocionen el presente Código de Conducta y que enmarquen sus propios Códigos y Políticas con el espíritu de este documento, adopten e implementen pasos, procesos o políticas donde sean necesarios para asegurar el cumplimiento y el compromiso con el presente Código.

2. ÉTICA DE NEGOCIOS, PRACTICAS RESPONSABLES DE NEGOCIOS Y CUMPLIMIENTO

Los Proveedores se comprometerán a llevar a cabo el nivel más alto de conducta ética y practicas responsables de negocios. La promoción de éticas de negocios y la lucha contra el soborno y la corrupción son fundamentales para hacer lo correcto. Estos son también elementos claves del desarrollo sostenible de negocios a largo plazo, tal como es requerido por Proveedores y otros grupos de interés.

2.1 Ética de Negocios y Contra el Soborno y Contra la Corrupción

(a) LOS OPERADORES no aceptan ninguna participación dentro de la corrupción, soborno, extorsión y/o malversación. LOS OPERADORES asumen la postura de no hacer negocios con ningún Proveedor que se encontrare en una posición de exposición que podría tener un impacto negativo en el negocio y/o la relación de trabajo;

(b) Los Proveedores no tendrán participación en ningún acto de soborno. Esto incluye el hacer ofertas no apropiadas o pagos a/o de LOS OPERADORES y a los empleados de sus subsidiarias, clientes, proveedores, organizaciones o individuos. Los proveedores se abstendrán de ofrecer o aceptar ningún soborno, ofertas impropias o pagos u otros medios para obtener una ventaja inapropiada;

(c) Los proveedores deberán contar con una Política contra el soborno y contra la corrupción que haga hincapié en el principio de cero tolerancias hacia cualquier forma de soborno y/o corrupción dentro de sus organizaciones o con terceras partes, incluyendo pagos por concepto de agilización. Los proveedores se asegurarán de que sus empleados, contratistas y sub - contratistas estén conscientes de su Política anti-soborno y anti -corrupción y tengan conocimiento en cuanto al cumplimiento de sus exigencias.

(d) Cualquier trasgresión real o intento de trasgresión de estos requisitos por parte del Proveedor resultará en la suspensión de éste como Proveedor de LOS OPERADORES y el Proveedor será retirado de la "Lista Aprobada de Proveedores" o equivalente.

2.2 Regalos y Gratificaciones

(a) Se prohíbe a los empleados de LOS OPERADORES pedir o aceptar cualquier dinero, objeto de valor o trato preferencial de ningún socio de negocios actual o perspectivo durante cualquier proceso antes de una oferta o un proceso de adquisición;
(b) El ofrecer pequeños regalos o gratificaciones por un empleado de LOS OPERADORES puede ser aceptado durante el curso normal de una relación de negocios, pero debe estar expresamente fuera del proceso de oferta o proceso de adquisición. Sin embargo, no deben incurrir en la violación de este Código de Conducta del Proveedor. No obstante, ningún miembro del ETCP, de la Comisión de calificación o de la Comisión Técnica Operativa, podrá aceptar regalo alguno de ningún valor en ningún momento;

2.3 Fraude y Anti-Lavado de Dinero

Los proveedores actuarán de acuerdo con todos los estándares internacionales y leyes sobre fraude y anti-lavado de dinero. No harán ni dejarán de cometer cualquier acto que podría causar a cualquiera de las partes a violar ningún estándar o ley internacional y mantendrán un programa de cumplimiento efectivo y políticas contra el fraude y lavado de dinero diseñado para asegurar el cumplimiento de la ley. Los Proveedores además monitorearán su cumplimiento, deberán contar con un mecanismo implementado para la detección de violaciones de dicho programa y política.

2.4 Protección de Información Confidencial

Los Proveedores podrán recibir o encontrarse con información confidencial en cuanto a las actividades de negocios de LOS OPERADORES. Esto incluye, pero no limita a planes estratégicos de negocios, presupuestos y pronósticos, bases de datos del cliente y datos acerca de la base de empleados. Tal información confidencial no deberá ser obtenida o buscada por el proveedor fuera de lo que es esperado de manera razonable para la ejecución de la relación de negocios acordada y no deberá ser divulgada nunca sin el consentimiento anticipado por escrito de LOS OPERADORES. La divulgación de dicha información será provista únicamente en base a la necesidad de conocimiento y de acuerdo a la normativa que pueda ser aplicada como las leyes para la privacidad de datos y practicas prevalecientes de la industria.

2.5 Propiedad Intelectual

(a) Se requiere apoyo activo y el respeto hacia los derechos de la propiedad intelectual por parte de los proveedores, a pesar de la existencia y la efectividad de la legislación y regulación local e internacional;
(b) Se requiere a los proveedores no hacer público ningún contrato entre ellos y LOS OPERADORES sin la previa aprobación por escrito éstos.

2.6 Practicas de Negocios Equitativas

Se requiere a los proveedores mantener los estándares de negocios, publicidad y competencia equitativos y así asegurar que la información dada a los clientes no sea engañosa. Se requiere a los proveedores comunicar de manera transparente los términos del servicio.

2.7 Política de Alerta

Los proveedores deberán reportar cualquier instancia de comportamiento ilegal o no ético o la violación al presente Código de Conducta (en relación a los bienes y servicios provistos a LOS OPERADORES). LOS OPERADORES y el Proveedor protegerán la confidencialidad de los informantes que eleven cuestiones acerca de temas éticos o legales o la violación al Código de Conducta del Proveedor dentro de LOS OPERADORES o del Proveedor.

2.8 Compromiso con la Comunidad

LOS OPERADORES incentivan al Proveedor a comprometerse éticamente al tomar parte en el apoyo a la comunidad donde éste opera para promover el desarrollo social y económico.

3. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

3.1 Derechos Humanos Universales

(a) Se requiere a los proveedores respetar y promover los derechos humanos tal y como se define en la "Declaración Universal de Derechos Humanos y Los Tratados Principales de la Organización Internacional del Trabajo" y asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos;

(b) Los Proveedores deben asegurarse de no ser parte intencional o consciente de la violación de los derechos humanos, ni beneficiarse del abuso de los derechos humanos que puedan ser llevados a cabo por cualquier otra persona u organización incluyendo cualquier fuerza de seguridad estatal, privada o pública.

3.2 Trato Hostil y Acoso

Los Proveedores tratarán a todos los empleados con respeto y dignidad. Los Proveedores asegurarán que los trabajadores no sean sujetos a sufrimiento, comportamiento amenazador, acoso sexual, o ningún tipo de tratamiento inhumano, incluyendo castigo corporal, abuso físico o verbal, o cualquier otra forma de abuso o intimidación.

3.3 Trabajo Involuntario

(a) LOS OPERADORES prohíben el uso de trabajo forzado y los Proveedores deberán prevenir el uso de cualquier clase de trabajo obligatorio o forzoso, servidumbre por deudas, esclavitud, tráfico de personas o labor involuntaria en prisión.
(b) Los empleados y contratistas contratados por Proveedores de LOS OPERADORES deberán tener la libertad de dejar el trabajo o dar fin a su empleo después de dar aviso dentro de un periodo de tiempo razonable. Los trabajadores nunca serán despojados de sus documentos de identidad o permisos de trabajo por el empleador o contratista. Todo empleo deberá ser voluntario.

3.4 Horas de Trabajo

(a) Los Proveedores respetarán tanto las leyes locales como las internacionales en cuanto a las horas de trabajo diarias y semanales. Esto incluye leyes referentes al número máximo de horas extras;
(b) Los trabajadores deben beneficiarse de tener por lo menos 24 horas libres por cada 7 días de trabajo o con 48 horas libres por cada 14 días de trabajo y un mínimo de 12 horas entre turnos laborales dependiendo de la clasificación que tenga el trabajador;
(c) Los trabajadores también se beneficiarán de un mínimo de 2 semanas de vacaciones pagadas por año y baja por maternidad tal como sea definido por las leyes locales vigentes.

3.5 Salarios

(a) Los proveedores se asegurarán de que los trabajadores sean pagados puntualmente con un índice igual o mayor al salario mínimo legal;

(b) Toda hora extra de trabajo debe ser compensada de acuerdo a las leyes locales;

(c) LOS OPERADORES prohíben cualquier tipo de descuentos salariales como medidas disciplinarias;

(d) LOS OPERADORES esperan que sus Proveedores den compensación a sus empleados con concesiones apropiadas que cubran cualquier compromiso con horas extras incurridas en el suministro del servicio.

3.6 Igualdad en la Oportunidad de Empleo y Discriminación

(a) LOS OPERADORES agradecen y reconocen el valor agregado de la diversidad y desalientan la discriminación en el lugar de trabajo;
(b) Los Proveedores no participarán, ni apoyarán la discriminación dentro de los términos de contratación, remuneración, promoción, terminación, procedimientos para la jubilación o decisiones y acceso a capacitación. Esto incluye, pero no limita a la discriminación basada en raza, color, edad, calificación de antigüedad, identificación de género, orientación sexual, embarazo, cuestiones de etnicidad, impedimentos, religión, afiliación política, nacionalidad, origen indígena, condición médica, condición de HIV, origen social, estado civil, y filiación en sindicatos;
(c) LOS OPERADORES apoyan a los grupos que tienen baja representación (mujeres, minorías, discapacitados, etc.) a que formen parte de sus compañías y en consecuencia, esperan que sus Proveedores hagan lo mismo.

3.7 Estado de Salud y la Privacidad

(a) Los Proveedores se abstendrán de buscar información innecesaria en cuanto al estado de salud de los empleados o empleados potenciales, por cualquier medio;
(b) Si el Proveedor recibe información acerca del estado de salud de los empleados o empleados potenciales, el Proveedor se abstendrá de comunicar esto a otro Proveedor
(c) Los Proveedores deben proporcionar a los trabajadores condiciones laborales sanitarias, esto incluye baños y acceso a agua potable.

3.8 Libertad de Asociación

LOS OPERADORES respetan los derechos de los trabajadores de crear o asociarse de manera libre, sin sufrir ningún tipo de discriminación, intimidación o acoso, y por lo tanto, se requiere a los Proveedores alinearse con esta misma libertad en conformidad con las leyes locales por medio de la adopción o implementación de una política o proceso para dicho efecto.

4. PROTECCIÓN PARA EL TRABAJADOR

4.1 Protección en contra de Riesgos Ocupacionales

(a) Se requiere al Proveedor proteger de manera adecuada y suficiente a todos los trabajadores contra riesgos para la salud, de seguridad y medio ambiente dentro del lugar de trabajo o ambiente de trabajo;
(b) El Proveedor deberá identificar y controlar de manera adecuada todos los riesgos previsibles relacionados al trabajo, y de mitigar los riesgos al nivel más bajo posible;
(c) Donde sea necesario, el Proveedor proporcionará a los trabajadores con equipo de protección personal adecuado y suficiente para prevenir cualquier daño;

(d) El Proveedor protegerá a los trabajadores que utilicen maquinaria por medio de un diseño apropiado de la maquinaria, (protectores físicos, barreras, candados de seguridad, etc.) por medio de capacitación y mantenimiento preventivo;
(e) El proveedor identificará, medirá y mitigará la exposición de los trabajadores a riesgos biológicos, químicos y físicos.
(f) Cuando LOS OPERADORES requieran de la adquisición de productos o servicios que sean sensibles a riesgos de seguridad, podrán requerir a los candidatos presentar una lista detallada de las medidas de protección de los trabajadores como parte de su presentación y compromisos contractuales.

4.2 Preparación para Emergencias

(a) Es requerimiento de LOS OPERADORES asegurarse que todos sus Proveedores cuenten con procesos adecuados y suficientes para proteger a sus trabajadores de riesgos identificados de emergencia (tales como fuego, inundación, huracanes, terremotos etc.) por medio de la adopción de planes para emergencias apropiados, equipamiento de seguridad y procedimientos para las evacuaciones;
(b) El Proveedor debe asegurar que el lugar de trabajo este equipado con alarmas contra incendios y deberá probar el correcto funcionamiento de estas alarmas de manera regular, o por lo menos una vez al año.

4.3 Heridas Ocupacionales y Enfermedades

(a) Los Proveedores deberán hacer seguimiento y registrar las heridas laborales y enfermedades de sus trabajadores, para asegurar que medidas preventivas puedan llevarse a cabo;
(b) Fomentará a sus trabajadores a que declaren todas las heridas y enfermedades y les proporcionará el tratamiento adecuado.

5. PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

5.1 Prohibición del Trabajo Infantil

(a) LOS OPERADORES creen que la educación para toda la niñez es esencial para el desarrollo a largo plazo;

(b) LOS OPERADORES están estrictamente en contra del uso del trabajo infantil y en consecuencia, prohíben el uso del mismo en sus operaciones, su red de distribución y en la manufactura o ejecución de los productos y servicios que adquiere;

(c) Los Proveedores prohibirán el trabajo de menores, asegurarán que los niños no sean empleados por sus propios proveedores y que sigan otras recomendaciones relevantes de OIT y UNICEF en cuanto a los derechos de los niños. Los Proveedores y sus Proveedores no emplearán a nadie al menos que estos hayan alcanzado la mayoría en los siguientes:

- Edad mínima local para abandonar la escuela
- Edad legal mínima para trabajar

(d) Los Proveedores mantendrán registros adecuados de los documentos de "prueba de edad" de toda persona que esté trabajando para ellos;

(e) Los Proveedores se asegurarán que en el caso de emplear a cualquier "trabajador joven" (cualquier persona menor a 18 años pero por encima de la edad mínima de trabajo), se respetaran las leyes locales referentes a la restricción de horas de trabajo, permisos de los padres o tutores, registro de exámenes para comprobar su estado físico, o cualquier otro requisito o restricciones.

5.2 Trabajo Físico Arduo y Trabajo Riesgoso

LOS OPERADORES no tolerarán y por consecuencia les prohíbe a los Proveedores, que empleen a ninguna persona menor de 18 años para desempeñar funciones que involucren trabajo físico arduo y/o riesgoso.

6.0 PROTECCIÓN AMBIENTAL

Los Proveedores aceptan que "para poder lograr un desarrollo sostenible, la protección ambiental deberá ser una parte integral del proceso de desarrollo y no se puede aislar de la misma". Por lo tanto, los Proveedores deben esforzarse para minimizar el impacto ambiental adverso de sus productos y servicios donde sea posible durante todo el ciclo de vida del producto: producción, transporte, el uso y la disposición o el reciclaje. Los Proveedores cumplirán con legislación relevante y estándares internacionales. En países donde la legislación ambiental no sea evidente o aplicada, los Proveedores asegurarán que las prácticas razonables para el manejo de impactos ambientales estén siendo utilizadas.

6.1 Permisos e Informes

Donde sea requerido, los Proveedores administrarán los permisos de funcionamiento requeridos y cumplirán tanto con legislación local e internacional para informar sobre sus actividades vinculadas con LOS OPERADORES: producción, transporte, y eliminación de deshechos dentro de operaciones locales.

6.2 La Reducción y Tratamiento de Deshechos

(a) Los proveedores trabajarán para reducir o eliminar los deshechos producidos por todas sus actividades;
(b) Los Proveedores también reducirán, tratarán debidamente y controlarán los deshechos y agua residual antes de que sean liberados.

6.3 Sustancias Peligrosas

(a) Los Proveedores identificarán sustancias químicas y otros materiales que puedan causar daños en caso de ser liberados en el ambiente, por medio de procesos y declararán a las autoridades locales cuando sea requerido;
(b) LOS OPERADORES esperan que sus Proveedores aseguren que todos los gases y sustancias peligrosas sean manejados de tal manera que se minimice el riesgo de que sean liberados en el medio ambiente;

6.4 Emisión de Gases

Donde sea aplicable a Proveedores, y en la manufactura de productos, todas las emisiones que sean orgánicas volátiles, ácidas o químicos corrosivos, aerosoles, partículas, gases que desgasten la capa de Ozono, productos adicionales por combustión deben ser monitoreados, controlados, y tratados adecuadamente.

6.5 Restricciones en el Contenido de los Productos

Se requiere que los Proveedores cumplan con la prohibición y restricción de sustancias específicas, además del cumplimiento a las leyes para etiquetar, reciclar y eliminar dichas sustancias.

6.6 Equipo Electrónico y Radios

(a) Los Proveedores son alentados a desarrollar productos por medio de un proceso que incluya:

 Un nivel bajo de consumo de energía e impacto ambiental durante su fabricación, entrega e instalación
 Un consumo bajo de energía durante su operación;
 Una resistencia mejorada a las altas temperaturas (disminuyendo así la necesidad de enfriamiento);
 Un contenido más bajo de componentes peligrosos;
 Un diseño que facilite su reutilización y o el reciclaje antes de su eliminación.

7. ABASTECIMIENTO RESPONSABLE DE MATERIALES

Cualquier Proveedor que fabrique componentes, partes y/o productos que contengan tantalio, tungsteno, estaño y oro deberán contar con un política o procedimiento claro establecido para evitar la compra intencionada de dichos materiales de zonas conflictivas (minerales conflictivos). En particular, los Proveedores deberán contar con un procedimiento para asegurar de manera razonable que los minerales adquiridos tengan origen únicamente de fundidoras y minas que sean catalogadas como ‘libres de conflicto’. Los Proveedores deben ejercer el debido control sobre la fuente y cadena de custodio de tales minerales e informarán sobre las medidas debidas tomadas y los origines de materiales en sus productos cuando LOS OPERADORES así lo requieran.

8. MONITOREO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

LOS OPERADORES adoptan un proceso del manejo de riesgo para monitorear y manejar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a través de todas sus actividades y en consecuencia, requieren a sus Proveedores que adopten o implementen una estrategia similar por medio de sus políticas o procesos. Este sistema de manejo incluirá, pero no se limitará a:

8.1 Compromiso del Proveedor

Una declaración que confirme el compromiso de cumplir con las leyes, regulaciones y Código de Conducta que se puedan aplicar y que sean relevantes y apropiados, a los servicios y productos que se proveen a LOS OPERADORES.

8.2 Responsabilidades Identificadas

Donde sea aplicable, un organigrama que identifique los roles, las responsabilidades y obligaciones.

8.3 Proceso del Manejo de Riesgo

Donde sea apropiado, un proceso por escrito para identificar, medir y manejar riesgos asociados y previsibles.

8.4 Auditoria, Registros por Escrito y Comunicación

Donde corresponda, registros por escrito que demuestren el compromiso del Proveedor con mejoras continuas en áreas como: estándares, desempeño, auditorias, planes correctivos y auto evaluaciones.

8.5 Capacitación

La provisión de capacitación, información y conocimiento adecuado para sus gerentes y empleados en cuanto a buenas prácticas de trabajo y éticas para asegurar el cumplimiento con este código.

8.6 Participación del Trabajador

Un proceso simple para tomar en cuenta es las sugerencias y comentarios de los empleados sobre todos los temas, especialmente sobre aquellos que se encuentran en este Código de Conducta del Proveedor o el Código de Conducta del mismo Proveedor.

8.7 Corrección de Deficiencias

Un proceso para acciones correctivas inmediatas y deficiencias identificadas por fuentes internas o externas.

8.8 Documentación, Registros y el Derecho a la Auditoria

(a) Un proceso simple para el manejo de la documentación en cumplimiento con este Código de Conducta del Proveedor o su respectivo código de prácticas.
(b) El proveedor mantendrá un registro completo y riguroso relacionado con el cumplimiento de este Código de Conducta del Proveedor por un periodo de cinco (5) años después de la terminación y el vencimiento del contrato principal.
(c) LOS OPERADORES, conjunta o individualmente, pueden inspeccionar los Registros periódicamente dando previa notificación en término razonable al Proveedor. El Proveedor otorgará a LOS OPERADORES, o cualquier auditor de éstos y sus agentes autorizados respectivos, el derecho de acceso razonable a los Registros (eso incluye el derecho de realizar copias de éstos) y proporcionará toda asistencia razonable en todo momento con el propósito de permitir que LOS OPERADORES lleven a cabo dicha auditoria.

9. COMPROMISO Y TRANSPARENCIA

En virtud de que el Proveedor está formalizando un acuerdo con LOS OPERADORES, este acepta en alinear las exigencias de este Código de Conducta del Proveedor con su propio código de conducta/ prácticas de trabajo, y adoptar e implementar sus pasos simples en todos sus procesos o políticas para asegurar buenas prácticas de trabajo y éticas similares al espíritu de este Código.

Los Proveedores deberán buscar, cuando corresponda, consejos adicionales y apoyo para confirmar su compromiso con los principios guía, como establecen LOS OPERADORES y se entiende que una mala representación se puede traducir en que la organización no sea elegible para participar en actividades de negocios futuras, resultando en una posible terminación contractual por parte de LOS OPERADORES con el Proveedor.

LOS OPERADORES harán un seguimiento periódico de sus Proveedores, requiriendo una actualización en cuanto a la implementación y/o alineación de este Código de Conducta y el compromiso del Proveedor con prácticas de trabajo éticas.

La trasgresión de este Código de Conducta podrá ser considerada una violación material del contrato con LOS OPERADORES, y éstos a su vez se reservan todos sus derechos legales en cuanto a cualquier terminación.

LOS OPERADORES pueden reportar el progreso del cumplimiento del Proveedor con este Código de Conducta del Proveedor en su Informe anual de Responsabilidad Corporativa, estando los Proveedores de acuerdo con tal divulgación.

Firma del Proveedor

Fecha

ANEXO I

POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN

Este contrato se encuentra regulado por el marco normativo internacional y local que invita a los ESTADOS y las empresas que en ellos operan a adoptar medidas para prevenir actos de corrupción. Conforme a lo cual las partes entienden que los principios que inspiran la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción, United Nations Convention against Corruption (UNCAC), hace parte integral del presente contrato, así como las leyes internacionales anticorrupción vigentes, de aplicación extraterritorial en los eventos y circunstancias en ellas contemplados.

El ASCP no podrá, en relación con sus obligaciones y servicios, o en relación con alguna operación contemplada o relacionada a este Contrato, o cualquier otro negocio que involucre a los CONTRATANTES, incurrir en actos que involucren:

a) La promesa, el ofrecimiento o la concesión, así como la solicitud o aceptación a o por un funcionario público, en forma directa o indirecta, de un beneficio indebido que redunde en su propio provecho o en el de otra persona o entidad con el fin de que dicho funcionario actúe o se abstenga de actuar en el cumplimiento de sus funciones oficiales;

b) La promesa, el ofrecimiento o la concesión, así como la solicitud o aceptación, en forma directa o indirecta, a o por una persona que dirija una entidad del sector privado o cumpla cualquier función en ella, de un beneficio indebido que redunde en su propio provecho o en el de otra persona, con el fin de que, faltando al deber inherente a sus funciones, actúe o se abstenga de actuar.

Las partes declaran que conocen en su integridad las normas mencionadas y manifiestan que no se hará ningún pago o transferencia de valor que tenga el propósito o el efecto de soborno público o privado, la aceptación o el consentimiento de ninguna clase de extorsión u otros medios ilegales o incorrectos de obtener ventajas en el negocio. En cualquier evento de contravención a las mismas, el contratista informará sin demora a LOS CONTRATANTES sobre los pagos y acciones incorrectas y cooperará de manera activa en la investigación al respecto. Así mismo las partes acuerdan que la contravención de cualquiera de las normas anticorrupción es causal de terminación del contrato.

ANEXO J

DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PROPONENTE

Razón Social	:	
Objeto del Proceso	:	
N° de Convocatoria	:	
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

a) 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.

b) 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.

c) Afirmamos que no tenemos conflicto de intereses para el presente proceso de contratación y no se ha incurrido en negociaciones previas con ningún funcionario ni Autoridad relacionada a ENTEL S.A., ni con terceros ajenos a la institución.

Cada uno de los firmantes del presente documento, declaramos en forma libre y voluntaria, sin que

medie, error, presión o violencia, que en nuestra condición de Proponentes en el presente proceso de contratación, en cuanto nos corresponde, cumpliremos con la normativa vigente de la Empresa ENTEL S.A.

Representante Legal

Firma: ……

Nombre Completo: ……

C.I.: ……

Domicilio: ……

Personal relacionado al proceso de contratación (empresa proponente)

Firma: ……..

Nombre Completo: ……

C.I.: ……

Domicilio: ……

Firma: ……..

Nombre Completo: ……

C.I.: ……

Domicilio: ……

Lugar, fecha: ……