**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**ENTEL S.A.**



**TERMINOS BASICOS DE CONTRATACIÓN**

|  |
| --- |
| **LICITACION PUBLICA N° 028/2018**  **“SERVICIO DE PROVISIONES Y MANTENIMIENTO DE TV SATELITAL (DTH) Y LTE FAMILIA”** |

**Terminos Basicos de Contratación (TBC)**

**Contenido**

[PARTE I……………………………………………………………………………………………………4](#_Toc330030630)

PARTE II…………………………………………………………………….………………………….14

[PARTE III](#_Toc330030632) ……………………………………………………………………………………………..50

# PARTE I

**INFORMACIÓN GENERAL DE LA CONTRATACIÓN**

1. **Antecedentes**

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

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), tiene en operación el servicio de Television Satelital DTH a nivel Nacional (área urbana y rural). Para atender las solicitudes de nuestros clientes y garantizar el funcionamiento del mismo, ENTEL S.A. ha visto por conveniente solicitar los servicios de una empresa para la prestación de Servicio De Provisiones y Mantenimiento De TV Satelital (DTH).

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL S.A.), cuenta con redes de acceso urbano LTE Familia en las localidades de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Sucre, Tarija, Cobija y Trinidad. Para garantizar el funcionamiento de estas redes, ENTEL S.A. ha visto por conveniente solicitar los servicios de una empresa para la prestación de Servicio De Provisiones y Mantenimiento de LTE Familia.

**Nota**: el término ***Provisión*** incluye, para el caso de Television satelital, los servicios de: Instalaciones, Instalacion de equipo adicional, Traslados internos y externos. En el caso de LTE Familia se tienen: Instalaciones, Traslados, Retiros y Cambios de características (Cambio de plan).

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

1. **Objeto de la Contratación**

El objetivo de este proceso es la contratación de una empresa legalmente constituida y con amplia experiencia en el campo de las telecomunicaciones, para la prestación de Servicio De Provisiones y Mantenimiento De TV Satelital (DTH) y LTE Familia.

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

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

1. **Tiempo y Lugar de Provisión**

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

El oferente adjudicado deberá prestar los servicios a nivel nacional, en todos los departamentos tanto en zonas urbanas como rurales.

1. **Referente del proceso**

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

1. **Proponentes elegibles**

En esta convocatoria podrán participar los siguientes proponentes:

* Personas Naturales o jurídicas con capacidad de contratar
* Empresas nacionales legalmente constituidas.
* Asociaciones Accidentales legalmente constituidas en Bolivia

**Están impedidos de participar, directa o indirectamente**, en los procesos de adquisición de bienes y/o contratación de servicios, las personas naturales o jurídicas comprendidas en los siguientes casos:

* Los proveedores que tengan:
  + Cuentas por pagar a ENTEL S.A.
  + Observaciones en la calidad de sus Productos o Servicios.
  + Procesos administrativos y/o judiciales con ENTEL S.A.
* Los proveedores que se encuentren asociados con consultores que hayan asesorado en la elaboración del contenido del TBC (Términos Básicos de Contratación), Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia.
* Los proveedores que hubiesen declarado su disolución o quiebra.
* Los ex trabajadores de la empresa, desvinculados hasta dos (2) años antes de la publicación de la convocatoria, así como las empresas controladas por éstos.
* Los proponentes adjudicados que no hayan presentado su documentación legal o desistido de suscribir el contrato o pedido de compra, no podrán participar hasta un (1) año posterior a la fecha de vencimiento.
* Los proveedores, contratistas y consultores que hubiesen incumplido el pedido de compra o resuelto el contrato por causales atribuibles a éstos, no podrán participar hasta dos (2) años posteriores a la fecha de la resolución o incumplimiento.
* Los proveedores que tengan cuentas por pagar a ENTEL S.A.
* Los proveedores que tengan procesos administrativos o judiciales con ENTEL S.A.
* Los proveedores que tengan problemas legales y sean de conocimiento público.
* Los proveedores cuyos socios o propietarios estén impedidos de participar en los procesos de contratación.Los proveedores que desistieron total o parcialmente la adjudicación o contrato.
* Los proveedores cuyos propietarios, socios o representantes legales tengan relación directa, indirecta, comercial, vinculación matrimonial o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad o el derivado de vínculos de adopción, entre dos o más empresas proponentes; y éstas se presenten a un mismo proceso de contratación. En estos casos todos quedarán automáticamente descalificados e impedidos de participar en los procesos de adquisiciones durante dos (2) años.
* Los proveedores cuyos propietarios, socios, representantes legales o personal de su empresa que tengan relación directa, indirecta, comercial con personal de ENTEL S.A. relacionado a este proceso de contratación.

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

* Consultas escritas sobre el TBC (Términos Básicos de Contratación): Cualquier potencial proponente puede formular consultas escritas dirigidas a la Subgerencia de Adquisiciones, hasta el día **4/04/2018**, hrs. **09:30 am** (GMT-4); a los correos electrónicos [loramos@entel.bo](mailto:loramos@entel.bo) con copia a [slobaton@entel.bo](mailto:acoronel@entel.bo) o a la dirección: Calle Federico Zuazo, Edificio Tower de ENTEL N° 1771 Piso 6, Subgerencia de Adquisiciones. (Si corresponde)
* Reunión de Aclaración: Con la finalidad de responder a las consultas realizadas sobre el TBC (Términos Básicos de Contratación) dentro del plazo señalado, se realizará la reunión de aclaración en:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | **05/04/2018** |
| Hora: | **09:00 am** |
| Dirección: | Calle Federico Suazo #1771 Edif. Tower Piso 6 Subgerencia de Adquisiciones |
| Ciudad: | La Paz – Bolivia |

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

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

1. **Presentación de Propuestas**

Las propuestas deben presentarse sólo en las oficinas de ENTEL S.A. Calle Federico Zuazo N° 1771, **Subgerencia de Adquisiciones,** hasta el día:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 12 de abril de 2018 |
| Hora: | 10:00 a.m. |

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

Las ofertas de los proponentes deberán estructurarse de acuerdo a las siguientes instrucciones:

**SOBRE “A” – DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.**

**SOBRE “B” – PROPUESTA TÉCNICA (Original + Copia Digital).**

**SOBRE “C” – PROPUESTA ECONÓMICA (Original + Copia Digital).**

Cada parte será presentada en un sobre o paquete cerrado, de manera separada; tanto la Parte Técnica como la Parte Económica deberán contener obligatoriamente una copia digital idéntica a la presentada de manera impresa de los documentos correspondientes; **los originales deberán ser foliados, sellados y presentados con la siguiente inscripción:**

|  |
| --- |
| ENTEL S.A.  LICITACIÓN PÚBLICA N° 028/2018  “SERVICIO DE PROVISIONES Y MANTENIMIENTO DE TV SATELITAL (DTH) Y LTE FAMILIA”  RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE  TELEFONO FAX – EMAIL  PERSONA DE CONTACTO  ORIGINAL |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 12 de abril de 2018 |
| Hora: | 10:30 a.m. |

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

**7.1. Sobre A**: Debe tener la inscripción **“DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS”** y debe contener la **documentación de registro legal vigente** del proponente, de acuerdo a requerimiento de ENTEL S.A. La documentación presentada debe encontrarse foliada en su integridad, caso contrario la empresa proponente quedará inhabilitada:

* + 1. Carta de Presentación firmada por el Representante Legal del proponente.
    2. Fotocopia simple del Testimonio de Constitución y modificaciones al mismo debidamente resellado en FUNDEMPRESA (Requisito no aplicado a empresas unipersonales).
    3. Fotocopia simple del Poder del Representante Legal debidamente resellado en FUNDEMPRESA, mencionando las facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, presentación de propuestas y suscripción de contratos para la provisión/prestación del bien/servicio. (Requisito no aplicado a empresas unipersonales).
    4. Fotocopia simple del Certificado de Actualización de la Matrícula de Comercio ante FUNDEMPRESA debidamente actualizada y vigente a su presentación, la empresa deberá tener como actividad el rubro de telecomunicaciones y/o las actividades inherentes al objeto del presente proceso de contratación. (Matrícula de Registro de Empresa en Bolivia, si se trata de empresa constituida como Sociedad en cualquiera de las modalidades).
    5. Certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente y actual. (La cual podrá ser impresa de la página web de impuestos máximo 30 días calendario antes de la fecha de presentación de la propuesta).
    6. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad o Pasaporte del Representante Legal vigente a la fecha de presentación de la propuesta.
    7. Fotocopia simple de los Estados Financieros Auditados de la última gestión fiscal y sellada por Impuestos Nacionales. (Para los proponentes que facturen hasta Bs 1.200.000,00 se aceptará una constancia de presentación de estados financieros y auditoría externa, que reemplazaría al sello de Impuestos Nacionales).
    8. Garantía de Seriedad de Propuesta (Boleta Bancaria o Póliza de Caución), con las características de ***renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento*** a favor de ENTEL S.A. La garantía debe emitirse por el valor de USD. 60.000,00 (Sesenta mil 00/100 Dólares Americanos) o su equivalente en Bolivianos, con una validez de ***120 días*** calendario a partir de la fecha de presentación de su propuesta.

La boleta debe ser emitida por una institución bancaria y/o financiera legalmente constituida en Bolivia. La póliza de Caución debe ser emitida por una compañía aseguradora con calificación doble A, regulada y autorizada por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS).

* + 1. Declaración de Integridad provista por ENTEL S.A. y firmada por el Representante Legal de la empresa proponente. (Anexo No. 2)
    2. Periodo de validez de la propuesta([[1]](#footnote-1)), equivalente a 90 (noventa) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la propuesta.
  1. **Sobre B:** Debe tener la inscripción **“PROPUESTA TÉCNICA”** debe incluir todos los requisitos y disposiciones solicitadas en las Especificaciones Técnicas (parte II) y no debe contener precios totales, parciales o referenciales de ningún tipo. Asimismo, no debe incluir más de una oferta o solución distinta a la requerida por ENTEL S.A., la totalidad de la documentación presentada debe encontrarse foliada, caso contrario la empresa proponente quedará inhabilitada.
  2. **Sobre C:** Debe tener la inscripción **“PROPUESTA ECONÓMICA**” y debe presentarse acorde al Anexo 6 del presente TBC, además de indicar los montos en numeral y literal. La totalidad de la documentación presentada debe encontrarse foliada, caso contrario la empresa proponente quedará inhabilitada.

No debe hacer referencia a más de una propuesta económica o presentar opciones económicas, **el mismo dará lugar a la desestimación de la oferta**.

Todo el proceso de contratación, incluyendo los pagos a realizar, debe expresarse y efectuarse en Bolivianos y debe **incluir todos los impuestos de ley**.

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

En caso de discrepancia entre un precio unitario y el total o entre los montos en numeral y literal, se considera el precio menor como el correcto.

**La omisión de cualquier ítem que corresponda a la Oferta Económica, da lugar a la desestimación de la misma.**

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

* 1. Una vez comunicada la adjudicación, en el plazo de 10 días calendarios la Subgerencia de Adquisiciones hará llegar al proveedor el requerimiento de desglose de costos unitarios de acuerdo a especificaciones del Área de Activos Fijos; por lo que el Proveedor está obligado a remitir en un plazo no mayor a 15 días calendario ésta información a la Subgerencia de Adquisiciones.

1. **Garantías Requeridas**

La empresa adjudicada debe presentar las siguientes garantías:

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

Según se especifique en la carta de Adjudicación y en caso que corresponda, en su defecto se podrá optar por retenciones, la empresa adjudicada deberá presentar una carta aceptando se realice retenciones por el 10% del monto de cada pago mensual, mismas que se devolverán al concluir la vigencia del contrato y una vez que se realicen las conciliaciones entre ambas partes y se emitan las certificaciones correspondientes por parte de ENTEL S.A. previa presentación de un Informe Final de conformidad emitido por la Unidad Solicitante.

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

1. Fotocopia de la Póliza de responsabilidad civil anual vigente.
2. Fotocopia de la Póliza de seguro contra accidentes anual vigente, cabe aclarar que cualquier evento que exista de Accidentes al personal a cargo del proveedor adjudicado es netamente su responsabilidad.
3. **Apertura de sobres**

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

En el mismo acto el asesor legal procede a la revisión de los documentos administrativos (sobre A) de todos los oferentes y realiza la habilitación o inhabilitación provisional de los oferentes que no cumplan con lo solicitado en el sobre A. Acto seguido, se procede a la apertura de los sobres B de los oferentes **habilitados** en el sobre A.

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

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

1. **Evaluación y Calificación de las Ofertas (Sesión reservada)**

La evaluación y calificación de las ofertas está a cargo de la Comisión Calificadora conformada por funcionarios de ENTEL S.A. y asesores que ésta designe, siendo nominada con anterioridad a la apertura de sobres.

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

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

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

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

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

**10.2 Sobre B - Propuesta Técnica:** A esta evaluación ingresan las propuestas habilitadas en la apertura del sobre A y se realiza sobre una ponderación del cien (100) por ciento. El proceso comprende:

* + 1. Entrega del Sobre B a la Comisión Técnica por tres (3) días hábiles para la evaluación correspondiente.
    2. La Comisión Técnica verificará que la copia digital entregada por los proponentes coincida con la documentación física presentada y que la misma se encuentre en su integridad. Análisis racional de los requerimientos técnicos, calificados bajo el sistema “Cumple” o “No Cumple” según éstos sean mandatorios y/o calificables. (Parte II).

1. Criterios Mandatorios: Son los requerimientos funcionales, técnicos y de implementación. Su calificación corresponde al setenta (70) por ciento del total de la calificación cuando existan criterios calificables, caso contrario su calificación corresponde al cien (100) por ciento. Solamente se habilitan a la siguiente etapa los proponentes que cumplan con todos los criterios mandatorios.
2. Criterios Calificables: Son los criterios no excluyentes que brindan un valor agregado a la oferta de cada proponente, calificados sobre un porcentaje de treinta (30) por ciento.

El informe de evaluación técnica es presentado a la Comisión de Calificación. En caso de existir discrepancia de criterios u observaciones por parte de la Comisión, estos deben ser explicitados en el informe final.

* 1. **Sobre C - Propuesta Económica**

Habiéndose superado la Evaluación Técnica, el criterio de calificación económico es el de Menor Costo. La Comisión Económica verificará que la copia digital entregada por los proponentes coincida con la documentación física presentada y que la misma se encuentre en su integridad. Para tal efecto los responsables de la Evaluación Económica tienen tres (3) días hábiles para presentar sus resultados.

* 1. **Calificación Final**

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

* 1. **Adjudicación**

Una vez emitido el informe final, en los casos que corresponda, se procederá con el envío de la carta de adjudicación al proponente adjudicado y al envío de la carta de no adjudicación a los demás proponentes.

El o los proponentes adjudicados **Nacionales** contarán con un plazo no mayor a cinco **(5) días hábiles** para dar respuesta de Aceptación/Rechazo a la nota de adjudicación. En caso de aceptación, juntamente a la nota de respuesta deberán adjuntar toda la documentación solicitada en la carta de adjudicación.

**El incumplimiento a estos plazos y la falta de documentación con las características requeridas será causal de desistimiento de la adjudicación y ejecución de la Garantía de Seriedad de Propuesta.**

* 1. **Formalización (Documento de Compra)**

Aceptada la adjudicación, se iniciarán las gestiones de formalización de la relación comercial a través del correspondiente Contrato, para lo cual el Proveedor debe remitir a ENTEL S.A. la documentación detallada en el siguiente punto.

El proponente debe adherirse a los términos y condiciones establecidos en el contrato elaborado por ENTEL S.A.

El proponente que resultase adjudicado deberá considerar que la revisión y suscripción del contrato objeto del presente proceso de contratación se efectuará en las oficinas del domicilio legal de ENTEL S.A. **El proveedor una vez comunicado el inicio de la vigencia del contrato contará con 48 horas para apersonarse para la firma correspondiente**; caso contrario será causal para dejar sin efecto la nota de adjudicación y ejecución de la Garantía de Seriedad de Propuesta, quedando impedido de participar en procesos de ENTEL S.A. por 1 año.

* 1. **Documentos que debe Presentar el Proponente**

La(s) empresa(s) adjudicada(s) debe(n) presentar la siguiente documentación para la elaboración del Contrato:

* Los documentos que deben presentar las personas naturales son:
  + Cédula de Identidad (fotocopia simple).
  + Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente TBC (Términos Básicos de Contratación).
  + Certificado original de actualización de la matrícula de comercio emitido por FUNDEMPRESA vigente.
  + Certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente y actual.
* Los documentos que deben presentar las personas jurídicas son:
* Copia legalizada de la escritura de Constitución de la Sociedad o firma comercial y con el resellado de inscripción ante FUNDEMPRESA (si corresponde).
* Copia legalizada del Testimonio de Poder del Representante Legal debidamente inscrito ante FUNDEMPRESA (si corresponde).
* Certificado original de actualización de la matrícula de comercio emitido por FUNDEMPRESA vigente.
* Certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente y actual.
* Fotocopia simple de la Cédula de Identidad o Pasaporte del Representante Legal, vigente a la fecha de presentación de la propuesta.
* Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente TBC (Términos Básicos de Contratación).
  + En el caso de Asociaciones Accidentales, los documentos deberán presentarse diferenciando los que corresponden a la asociación y los que corresponden a cada asociado.
  + Documentación conjunta: Debe ser firmada por el Representante Legal de la Asociación Accidental, y es la siguiente:
    - Testimonio del Contrato de Asociación Accidental, en fotocopia legalizada, que indique el porcentaje de participación de los asociados, la designación de la empresa líder, la nominación del Representante Legal de la asociación y el domicilio legal de la misma.
    - Poder del Representante Legal de la Asociación Accidental, en fotocopia simple, con facultades expresas para presentar propuestas, negociar y suscribir contratos.
    - Propuesta en base al TBC (Términos Básicos de Contratación) señalado en el presente documento.
    - Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 del presente TBC (Términos Básicos de Contratación).
  + Documentación independiente: Debe presentarse la siguiente documentación, firmada por el Representante Legal de cada asociado y no por el Representante Legal de la Asociación:
* Poder del Representante Legal, en fotocopia simple.

**11. Forma de Pago**

La forma de pago será realizada como sigue:

* Los pagos del canon fijo serán de manera mensual contra prestación del servicio, previa certificación del cumplimiento de especificaciones técnicas y emisión del Certificado de Control de Calidad.
* Pagos extra canon (trabajos ejecutados según órdenes de trabajo o requerimiento de ENTEL S.A. y provision de materiales), se realizará previa conciliación, certificación de los trabajos extra canon ejecutados y emisión del Certificado de Control de Calidad.

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

**12. Multas**

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

El incumplimiento de todos los requerimientos técnicos será multado de acuerdo al acápite 7 (Definición de Metas y Multas) de la PARTE II del presente TBC.

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

# PARTE II

**INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN**

* 1. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS

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

Para todos los incisos marcados como MANDATORIO, la calificación será CUMPLE o NO CUMPLE.

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

Referencias:

: Requerido por ENTEL S.A.

--- : Informativo, No requiere respuesta

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Localidades** |
| 1 | Servicio de Provisiones y Mantenimiento de Television Satelital (DTH) y LTE Familia | Todo el territorio boliviano, tanto zonas urbanas y rurales. |

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

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** |
| --- |
| **CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS** |
|
| **1.1.** Las respuestas presentadas para el presente TBC (Términos Básicos de Contratación) deben realizarse **ITEM por ITEM** respetando el orden del presente documento. Se debe iniciar con las palabras **CUMPLE o NO CUMPLE,** seguidas de un **breve y claro comentario que responda al requerimiento** **(En caso de que alguna de las respuestas no presente esta referencia, se asumirá directamente que NO CUMPLE con el requerimiento)**. Debe tener referencia puntual hacia algún DOCUMENTO TÉCNICO acerca del tópico de la pregunta, identificando el nombre del **Documento, número de Página y Referencia** (no se aceptarán referencias de direcciones URL). El oferente deberá presentar la documentación técnica de respaldo pertinente; tales como manuales, catálogos, hojas técnicas, certificados y otros para respaldo y verificación de lo ofertado con la respectiva descripción. En los casos donde se solicite las referencias técnicas y el proveedor no presente esta referencia se asumirá la calificación de no cumple. |
| **1.2.** El idioma oficial para la presentación de propuestas es el español. Se aceptarán manuales, catálogos y hojas técnicas en idioma inglés, con carácter provisional, el proveedor que sea adjudicado deberá presentar toda la documentación técnica y de respaldo en idioma español en un plazo máximo de 30 días calendario, a partir de la fecha de adjudicación. |
| **1.3.** La propuesta debe garantizar que todos los bienes ofertados cumplan con todas las recomendaciones, estándares y normas de organismos nacionales e internacionales reconocidos en el área de telecomunicaciones. |

* 1. FORMA DE CALIFICACIÓN

La forma de calificación está relacionada al cumplimiento estricto de los incisos marcados como MANDATORIO, donde la calificación será CUMPLE o NO CUMPLE.

A continuación se definen las palabras CUMPLE, NO CUMPLE:

**CUMPLE.** Define que satisface completamente el requisito técnico solicitado, a simple requerimiento de parte de ENTEL S.A. y se entiende que está incluido en la propuesta técnica-económica del OFERENTE.

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

* 1. **CRITERIOS MANDATORIOS.**

Los criterios MANDATORIOS serán evaluados bajo la modalidad CUMPLE o NO CUMPLE, con una ponderación de 100% (Cien por ciento) de la calificación.

Los oferentes deberán cumplir con todos los criterios mandatorios, el incumplimiento de cualquier criterio mandatorio, descalificará al oferente para proseguir con el proceso.

* 1. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**3.1.1. Objetivo**

El objetivo es definir los requisitos técnicos mínimos que la empresa adjudicada deberá cumplir en las actividades de mantenimiento y operación del servicio de Television Satelital DTH y LTE Familia de Entel.

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

**3.2 COBERTURA GEOGRAFICA**

**3.2.1** **REQUERIMIENTOS GENERALES**

El servicio solicitado debe ser prestado a nivel nacional y por departamento tanto en zonas urbanas como rurales.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Descripción** | **Departamentos** |
| 1 | Servicios de Mantenimiento Correctivo Televisón Satelital (DTH) y LTE Familia | La Paz, Oruro, Cochabamba, Potosí, Sucre, Santa Cruz, Trinidad, Pando y Tarija |
| 2 | Servicio de Provisiones para Televisón Satelital (DTH) y LTE Familia | La Paz, Oruro, Cochabamba, Potosí, Sucre, Santa Cruz, Trinidad, Pando y Tarija |

El servicio LTE Familia, es únicamente urbano.

Ver detalle en acápite 6 punto 2.

**3.2.2  SERVICIO**

El servicio de televisión satelital digital de Entel consiste en la recepción de señal en las instalaciones del domicilio del cliente proveniente de la cabecera digital ubicada en La Paz – Bolivia, mediante el satélite Túpac Katari Tksat-1, con posición orbital de 87.2° Oeste.

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

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

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

**3.2.3** **CLIENTES**

Televisión satelital (DTH) tiene dos segmentos de clientes:

* Masivos
* Corporativos (Gubernamentales, Petroleras, etc.). La contratista deberá contar con la logística y requerimientos necesarios para el acceso de su personal técnico a los campos petroleros.

LTE Familia, tiene tres segmentos de clientes:

• Masivos (4G LTE Familia)

• Corporativos y Pymes (4G LTE Familia)

ACÁPITE 4: ESPECIFICACIONES TECNICAS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 4: ESPECIFICACIONES TECNICAS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | 4.1 INSTALACION, INSTALACION DE EQUIPO ADICIONAL, TRASLADOS, RETIROS (PROVISIONES) |  |  |  |
| 2 | En el presente apartado se utilizará las siguientes definiciones:  **Instalación:** Son solicitudes nuevas de instalación del servicio de televisión satelital - DTH de Entel.  **Instalación de equipo adicional:** Son solicitudes posteriores a la instalación del equipo principal, donde el cliente puede solicitar la adición de más decodificadores. Entel TV ofrece la instalación de un equipo principal y hasta 3 adicionales alimentados con una sola antena.  **Traslado:** Es el cambio de ubicación del servicio de televisión que comprende el retiro de la terminal remota de su localización original (punto origen) y la instalación en su nueva ubicación (punto destino). Presentándose los siguientes casos:  **Traslado Interno**, es donde solamente sea necesaria la reubicación de los equipos al interno del mismo domicilio del suscriptor.  **Traslado Externo Local**, es donde el suscriptor solita el traslado de toda su terminal remota a una nueva ubicación con cambio de domicilio dentro de la misma localidad o área urbana.  **Traslado Externo No local,** es donde el suscriptor solicita un cambio de domicilio de su servicio a una nueva localidad que podrá estar dentro o fuera del departamento. Este tipo de solicitud deberá ser tratado como baja, **retiro** (Dirección Origen) y alta nueva, **instalación** (Dirección destino).  **Retiro:** Es la suspensión del servicio de televisión mediante el retiro de conexiones en la estación receptora (Antena, LNB, Set Top Box, Multiswitch, Smartcard, etc.), a esta actividad se denominara retiro.  Nota.- En el servicio de Entel TV no está contemplado las solicitudes de retiro físico de los equipos ya que los mismos se vuelven de propiedad del cliente una vez que este se suscribe al servicio y estos son instalados, sin embargo si se pueden generar este tipo de solicitudes que serán notificadas según corresponda. |  |  |  |
| 3 | 4.1.1 ACTIVIDADES  Todas las actividades de Instalación, Traslados deben ser ejecutados siguiendo las prácticas profesionales más apropiadas, en tiempos óptimos, con calidad técnica y estética, en toda su integridad (planta interna y externa) a fin de asegurar un excelente servicio y la satisfacción del cliente en todo momento.  Todos los trabajos deben ser ejecutados empleando las herramientas adecuadas y específicas para cada caso (Ej.: alicate crimping, pelador de cable,.. etc.).  La empresa contratista deberá tener en cuenta, aspectos relacionados con la seguridad de las instalaciones y tomar las acciones necesarias que precautelen los mismos (estética, daños a los equipos de ENTEL S.A.) de posibles fallas derivadas por un mala instalación.  Asimismo, el personal de la empresa contratista debe alertar a ENTEL S.A. de instalaciones que parezcan sospechosas para que se realicen las investigaciones necesarias. |  |  |  |
| 4 | 4.1.2 PROCEDIMIENTOS  4.1.2.1 GENERACION DE LA ORDEN DE TRABAJO DTH  La Orden de Trabajo es generada por el área comercial de ENTEL S.A. y llega a través de los sistemas de gestión de trámites al Gestor de provisiones de la regional correspondiente (Contratista).   * La actividad se inicia con la entrega de una orden de trabajo por parte de ENTEL S.A., a través de los sistemas automáticos de provisión de solicitudes (generación de órdenes de trabajo) o de manera manual (via correo electronico). La orden contará con los datos del cliente (departamento, localidad, nombre del cliente, dirección, teléfono de contacto, etc.) y los datos técnicos necesarios. * En caso de horarios críticos donde no exista personal de ENTEL S.A. para la generación de la Orden de Trabajo y si la solicitudfuese de mucha importancia, se comunicará a la CONTRATISTA la necesidad del soporte técnico y se comunicará los datos respectivos para la intervención, no obstante se deberá regularizar la misma mediante la generación de una orden de trabajo a través de los sistemas automáticos de provisión de solicitudes según corresponda. * La empresa contratista coordinará telefónicamente según tipo de solicitud, la agendará antes de que el técnico (autorizado) se presente en el domicilio del cliente, indicando el día y un bloque horario. Todo trabajo debe ser previamente coordinado con el cliente para evitar la existencia de visitas perdidas, no contempladas en este servicio y si existiera posibles cambios en lo solicitado por el cliente, se deberá informar al centro de gestión comercial, para la anulación y generación de una orden de trabajo correcta. * El técnico instalador llegará al domicilio del cliente el día y hora que se acordó y se identificará como “instalador autorizado por ENTEL S.A.” presentando su credencial. * El Instalador verificará la ubicación de los televisores del suscriptor en el domicilio a los cuales se conectará los Set top box. * El instalador determinara el lugar de instalación de la antena con la autorización y conformidad del cliente, el cual deberá ser un lugar estable que permita tener línea de vista directa (libre de obstáculos) con el satélite Túpac Katari (Tksat-1) * Efectuados los anteriores pasos, el instalador procederá a ejecutar la instalación de la Estación Receptora: Antena, LNB, Set Top Box, Smartcard, etc. (ver Anexo 3 “Guía de Instalación”) y/o los equipos adicionales de acuerdo a lo especificado en la orden de trabajo. * El instalador anotara en la orden de trabajo los números de serie de los equipos instalados, como también toda la información solicitada en la orden de trabajo. * El instalador, vía telefónica a través de una llamada al Toll Free **800-10-4499,** solicitará al Call Center el pareo de los equipos y la activación del servicio, el técnico deberá proporcionar los parámetros de señal (Intensidad %, Calidad dB). El agente del Call Center confirmara en envió de señal con el instalador y la conformidad de la instalación con el cliente. * Una vez realizado el pareo de Set top box con la Smart Card, el técnico verificará que estén todos los canales que corresponden a la grilla o plan contratado por el cliente observando los parámetros de señal (intensidad y calidad). * Una vez que el técnico revisó los canales, hace partícipe al cliente y muestra la programación, indicándole las cualidades, ventajas y atributos del producto. * Luego el instalador explicará el funcionamiento del control remoto, además de responder cualquier consulta que el cliente desee hacer sobre el servicio. * El instalador solicitará al cliente (Titular o cualquier persona mayor de edad que recepcióno el trabajo) registrar en la orden de trabajo, su nombre completo, firma de conformidad, fecha/hora de recepción, debiendo dejar una copia de la OT al cliente. * El instalador solicitará y adjuntara al reporte información actualizada de referencias del cliente, teléfonos de contacto, ubicación de ser necesario. * Finalmente el instalador verificará que todo quede limpio en el domicilio o lugar de instalación del usuario. * Confirmada la conclusión efectiva, la empresa contratista procederá a cerrar la orden de trabajo a través del sistema de gestión de aprovisionamiento, registrando todos los datos que sean requeridos para su cierre (Informe de instalación, material utilizado, nombre del técnico instalador, fecha de ejecución y observaciones, actualización de datos del cliente, etc.) * Se aplica la misma metodología para las solicitudes de Instalación de Equipos adicionales, OT de INSTALACION DECOS. * Para las solicitudes de **Traslado Interno** el Instalador evaluará el lugar donde el cliente desee trasladar o reubicar sus equipos (Antena y/o STBs), verificando la factibilidad técnica y según se determine, se procederá de común acuerdo con el cliente. * Para las solicitudes de **Traslado Externo Local** el técnico deberá evaluar primeramente la factibilidad técnica en la dirección destino, posteriormente la contratista deberá coordinar con el cliente para el retiro de los equipos de la dirección origen y posterior instalación de los mismos en la dirección destino. Para las solicitudesde **Traslado Externo No local,** deberá ser tratado como baja, retiro (Dirección Origen) y alta nueva, Instalación(Dirección destino).   4.1.2.2 PROVISIONES Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EL SERVICIO LTE FAMILIA  **Instalación**: Es la habilitación de un servicio de telecomunicaciones mediante el alta del cliente a través de Facturador (Datos personales, dirección y forma de adquisición de la terminal), automáticamente el Facturador generará la Orden de Trabajo de instalación del servicio por medio del sistema de generación de OTs para la instalación del equipo terminal (router) en el lugar solicitado por el cliente, pruebas de funcionamiento, entrega del servicio y aprobación del mismo por el cliente.  Una instalación consta de la ejecución de los siguientes trabajos:  • Instalación del equipo terminal (Router): Instalación del terminal de telecomunicaciones en el domicilio del cliente.  • Instalación Interna: Consiste en la instalación del cable UTP desde el equipo terminal de telecomunicaciones hasta la PC del cliente, incluyendo cable ducto conector RJ45, capuchones, etc.  • Instalación y configuración del equipo Router.  • Habilitación y configuración de la PC del cliente.  • Provisión del servicio.  • Certificación del servicio a través del sistema de gestión de OTs.  • Registro de los datos técnicos en el sistema de gestión de OTs  • Pruebas de funcionamiento: Consiste en verificar y valorar los parámetros de radio y las velocidades de Downgrade y Upgrade, con los cuales opera el circuito para su correcto funcionamiento (Throughput).  El procedimiento para la instalación del servicio LTE Familia consta de los siguientes pasos:  • La Orden de Trabajo es generada por el área comercial de ENTEL S.A. y llega a través de los sistemas de gestión de trámites al GESTOR DE PROVISIONES LTE de la regional correspondiente (contratista).  • La contratista recibe la OT en el sistema de gestión de trámites, se registra de manera automática la fecha y hora de entrega de la misma. Una vez que ingresó a la aplicación, procede a imprimir la Orden de Trabajo confirmando la ejecución de la impresión.  • La empresa contratista coordinará telefónicamente con el cliente, la fecha y hora de ejecución del trabajo.  • Para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, se deben realizar pruebas de conexión con el Router y SimCard de prueba en los ambientes del cliente.  • La empresa contratista ejecutará las pruebas para la instalación (conexión y acceso con el ROUTER y SIMCARD de prueba en ambientes del cliente), verificará que los parámetros de conectividad del servicio son los adecuados Ej. (de: RSRP hasta -95dB y RSRQ hasta -12 dB), caso contrario se cancelará la instalación.  • Una vez verificada la conexión “si es óptima”, la contratista debe ingresar a la página de provisión (sistema de gestión de OTs) para el atacheo correspondiente y activación del servicio, además de ingresar los datos del Cluster, IMEI, Simcard, etc.  • Posteriormente, se procede a la instalación del Router y Simcard asignado al cliente para habilitar su servicio.  • Cualquier cambio de datos en la orden de trabajo, por parte del técnico contratista, debe ser autorizado por el personal de ENTEL S.A., explicando el motivo por el cual se debe realizar el mismo.  • La sujeción tanto de la antena como del cable UTP deberá efectuarse mediante el uso de materiales apropiados de alta calidad y bajo ningún motivo se aceptarán soluciones improvisadas como sujeción con alambre de amarre, cinta aislante, etc.  • Realizada la acometida e instalación del equipo, el técnico instalador de la empresa contratista deberá demostrar al cliente que el servicio está funcionando correctamente.  • El CORE certificará la fecha y hora de activación del servicio a través del sistema de gestión de trámites (automático).  • El cliente firmará la Orden de Trabajo que indicará la fecha y hora de activación del servicio como aceptación. En la orden de trabajo se deberán detallar las modificaciones efectuadas sobre los recursos de la red, todo el material empleado, algunas observaciones relevantes y el nombre completo así como el número de cédula de identidad de la persona que firma en la casilla del cliente.  • La información de la Orden de Trabajo ejecutada, deberá ser también llenada en el sistema de gestión de trámites, para cerrar el flujo de provisioning a través de los sistemas automáticos.  • La Orden de Trabajo firmada por el cliente, debe ser entregada por la Contratista a ENTEL S.A. dentro de las 24 horas de ejecutado el trabajo.  **Retiro**: Es la suspensión de un servicio de telecomunicaciones mediante el retiro del equipo terminal de telecomunicaciones (siempre y cuando el terminal es de propiedad de ENTEL S.A.).  Un retiro consta de la ejecución de las siguientes tareas:  • Retiro de cableado interno: Retiro del cable UTP (desde el equipo router hasta la PC del cliente), cable ducto y accesorios.  • Retiro de Terminal de Telecomunicaciones: Retiro del equipo terminal más accesorios (Router), si perteneciera a ENTEL S.A.  • Registro de los datos técnicos de la baja.  • Devolución del material y equipo retirado debidamente cuantificado, de forma mensual  Los equipos que no pudieron ser retirados o recuperados por diferentes causas (abonado ausente, cliente desiste a devolver el equipo, etc.) deben ser informados de manera inmediata a ENTEL Regional y nacional para confirmar el informe de la contratista y/o gestionar la devolución del equipo (los reportes inconsistentes serán sancionados como calidad de la información, conforme al acápite 8).  Concluidas las tareas antes mencionadas, la orden de trabajo impresa deberá ser presentada debidamente llenada al cliente para que éste firme en conformidad al trabajo realizado. En esta orden de trabajo se deberán detallar los recursos de la red que se liberan, todo el material y equipo retirado y el nombre completo de la persona que firma en la casilla del cliente.  Luego, se procederá a cerrar el trámite a través del sistema automático correspondiente. Las órdenes de trabajo con la firma del cliente deberán ser entregadas a ENTEL S.A., máximo 24 horas después de haberse ejecutado el trabajo, adjuntando las notas de entrega o devolución de equipos retirados    Los materiales y equipos retirados, deben ser devueltos mensualmente a los referentes de ENTEL de cada regional, a través de notas de entrega que certifiquen este cometido  **Traslado**: Es el cambio de localización de un servicio de telecomunicaciones que comprende el retiro de la misma de su localización original (punto origen) y la instalación en su nueva ubicación (punto destino).  **Cambios de plan**: Esta actividad consiste en verificar la factibilidad técnica para realizar el cambio de plan, si llega a los parámetros de velocidad establecidos y/o solicitados, pruebas de navegación para demostrar la nueva velocidad, certificación del servicio a través del sistema de gestión de OTs, registro de los datos técnicos en el sistema de gestión de OTs .   * La revisión en casos de falla del cableado interno, debe ser integral, vale decir, a pesar de que la falla se localice en un punto específico de la red interna o equipo terminal, es necesario revisar el resto del circuito a fin de localizar otros puntos con posibles problemas, de esta manera se pueda evitar la reincidencia de fallas. * Medición de los niveles de señal y calidad del servicio entregado en cliente. * El personal de la empresa CONTRATISTA debe contar con el equipamiento y material necesario para la ejecución de los trabajos, en ningún caso debe importunar al cliente con requerimientos de herramientas, sillas, etc. * Todos los trabajos deben ser ejecutados empleando las herramientas adecuadas y específicas para cada caso (Ej.: alicate crimping, pelador de cable, etc.). * En las instalaciones internas, deberá evitarse que existan empalmes en el cable UTP en toda la extensión del circuito. * En intervenciones que requieran el cambio de material, se deberá retirar completamente el material reemplazado y se entregará el mismo debidamente medido y bajo inventario al personal de referencia designado de la respectiva regional de ENTEL S.A. Estas entregas serán semanales o mensuales, para contrastar los montos entregados en la conciliación mensual (cantidad de material retirado=cantidad de material devuelto). * Las medidas del enlace deben ser efectuadas durante la intervención para garantizar el correcto desempeño del circuito, estas medidas deben ser las adecuadas para el servicio y los valores obtenidos se registrarán en las Órdenes de Trabajo de cada intervención. * De manera regular y con la finalidad de verificar la calidad de los trabajos, así como el equipamiento adecuado y el correcto desempeño del personal de la empresa CONTRATISTA, se realizarán controles de calidad en los que participarán personal de ENTEL S.A. y la CONTRATISTA. * En casos de instalación con antena externa en ambientes del cliente debe tener siempre línea de vista hacia la estación base correspondiente. * La alimentación AC de los equipos Inalámbricos en ambientes del cliente deberá estar conectada a una toma de corriente que no dependa de interruptores y cuente con tensión regulada de: 230V~ +/-15% 50-60Hz; 0.40 A. El equipo debe ser ubicado en un lugar protegido de la humedad y no exponerlo directamente a los rayos de sol. * Cuando el problema sea en equipos de propiedad del cliente, como ser una PC, Laptop o modem, el mantenimiento es de responsabilidad del mismo. * Cuando el problema se ubique en equipos Router de propiedad del cliente, se dará un asesoramiento básico de la falla para que el mismo pueda proceder a efectuar el mantenimiento correspondiente. * Cuando el problema se ubique en el equipo Router de propiedad de ENTEL, se debe evidenciar en lo posible que la falla se debe a problemas de fábrica. En estos casos contratista proporcionará otro equipo al cliente del lote de Routers de retiro o de mantenimiento (cambio por garantía). * Si en la revisión del equipo se evidencia que el Router se dañó a consecuencia de una mala manipulación por parte del cliente, por tanto no cubre el cambio por garantía, el cliente debe adquirir otro de Multicentro para su reemplazo (cliente debe generar un trámite de atención de falla). * Las fallas de fuente de energía y/o cable de poder son de responsabilidad del cliente, por tanto debe reemplazar estas partes dañadas por su cuenta. * Los problemas en la tarjeta SIMCARD (quemado, etc.) serán reemplazados sin costo para el cliente de forma inmediata. * Los servicios de los clientes, no deben ser utilizados de ninguna manera por el personal de la CONTRATISTA, la única excepción permitida en este punto son las llamadas de prueba hacia los números autorizados por ENTEL S.A. y con el conocimiento del cliente.   El proceso inicia con la recepción de la orden de trabajo enviada por ENTEL S.A., a través de los sistemas de gestión de trámites. La orden contará con los datos del cliente (nombre, dirección, teléfono de contacto, etc.) y los datos técnicos de la velocidad actual y la solicitada.  • El contratista coordinará telefónicamente con el cliente, la fecha y hora para ejecutar la actividad.  • La ejecución de lo solicitado se desarrollará de acuerdo a lo siguiente:  o Verificar con el equipo de prueba (Router y Simcard) la velocidad de conexión para determinar la factibilidad del incremento de ancho de banda (caso incremento de velocidad).  o Si el incremento es factible, se verifica juntamente con el cliente la velocidad actual.  o Realizar la provisión correspondiente a través del sistema de gestión automático para el incremento o decremento del cambio de velocidad.  o Verificar junto al cliente la nueva velocidad.  o Demostrar al cliente que el servicio está funcionando.  o Actualizar la base de datos con la nueva velocidad.  • Concluidas las tareas anteriores, la orden de trabajo impresa deberá ser firmada por el cliente en conformidad al trabajo realizado.  • Cerrar el trámite a través del sistema automático correspondiente. Las órdenes de trabajo con la firma del cliente deberán ser entregadas a ENTEL S.A., máximo 24 horas después de haberse ejecutado el trabajo.  REEMPLAZO DE ELEMENTOS LTE FAMILIA CON DEFECTO Y/O DAÑO  Consiste en la sustitución de las partes, equipos y/o materiales defectuosos que hubiesen sufrido daños por otro, este reemplazo se efectuará siempre y cuando fuese necesario con la finalidad de preservar la calidad del servicio en atención a normativas comerciales que ENTEL S.A. posea en vigencia para cada caso.  Los reemplazos se dan conforme a lo explicado en el inciso 4.1.2.2 cambio por garantía por medio del lote de equipos retiro o de mantenimiento.  El retiro de las partes, equipos y/o materiales deben ser devueltos a ENTEL S.A. registrando el tipo de equipo, modelo, marca, serie y cantidad, en un acta o nota de entrega, para su conciliación mensual dentro del reporte de fallas.  Los equipos retirados por mantenimiento o cambio por garantía deben ser almacenados como parte del lote de mantenimiento.  También verificará si el equipo principal del cliente se encuentra conectado a los equipos de ENTEL S.A. y si se encuentran bien configurados, si es necesario realizará algún tipo de configuración en el equipo del cliente, para solucionar la falla |  |  |  |
| 5 | 4.1.3 HORARIOS DE GENERACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO PROVISIONES  Los horarios para la generación de las órdenes de trabajo serán:   * De Lunes a Sábado de 08:00 a 20:00 * Domingos a requerimiento de Entel y comunicación telefónica hacia la contratista, solo autorizaciones especiales emitidas por el responsable de O&M Nacional, debiendo procederse a la regularización posterior del trabajo mediante el sistema, el siguiente día hábil.   4.1.4 TIEMPOS DE EJECUCIÓN EN PROVISIONES  Se han definido los tiempos máximos de ejecución que el contratista debe cumplir:  **TV SATELITAL**:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Tipo de trabajo** | **Urbano** | **Rural** | | (días) | (días) | | Instalación | 3 | 9 | | Instalación equipo adicional | 3 | 9 | | Traslado | 3 | 9 | | Retiro | 3 | 9 |   **LTE FAMILIA:**   |  |  | | --- | --- | | **Tipo de trabajo** | **Urbano** | | (días) | | Instalación | 3 | | Traslado | 4 | | Retiro | 4 | | Cambio de características (cambio de velocidad - asignación de IP) | 4 | |  |  |  |
| 6 | 4.1.5 PROVISIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES  Para las actividades descritas, los siguientes materiales y equipos serán provistos por ENTEL S.A. a la empresa contratista:   * Antena Parabólica tipo Offset de 60 y 75 cm de diámetro. * Conversor LNB SINGLE/DUAL * Decodificador STB HD * Control remoto * Cables de conexión al TV (HDMI o RCA) * Smart Card * Multiswitch/Splitter   Los equipos serán provistos en cada almacen regional.  **Nota.-** Para las solicitudes de instalación con equipos **PROPIOS** del cliente, este será responsable de la provisión de los equipos detallados en la OT y que fueron declarados como propios, además de garantizar el buen estado de los mismos. Ningún equipo en calidad de propio cuenta con la garantía por lo que si se verificara fallas en los equipos en un trabajo de instalación se deberá solicitar al cliente pasar por oficinas de Entel a adquirir un nuevo equipo.    Los materiales a utilizarse y que deben ser provistos por la contratista, son:   * Cable coaxial RG-6, de 75 Ohms y 95% de malla. * Conectores tipo F para RG-6 (tipo Snap and Seal) * Grapas para Coaxial RG6 * Cinturoncillos de plástico 15 y 20 cm * Tirafondos de ½" x 2” más ramplús   Los siguientes materiales son menores y deben ser asumidos por la contratista sin costo para ENTEL.   * Cinta Aislante * Cinta vulcanizante * Silicona transparente * Tornillos de encarne para sujeción de Multiswitch o Splitter a la pared.   Todo el material utilizado provisto por la empresa contratista se constituye en propiedad de ENTEL S.A.  Todos los equipos provistos a la empresa contratista son de propiedad de ENTEL S.A., por lo tanto ENTEL S.A. se reserva el derecho de debitar a la empresa contratada, el costo de los materiales que resulten faltantes, deteriorados o no reutilizables por culpa del descuido de la misma (Realizándose para tal efecto la venta de los mismos a la empresa contratista).  Todo el material a emplearse debe ser nuevo, no se aceptará el uso de materiales retirados por reemplazo en las actividades, a menos que exista una autorización formal por parte de ENTEL S. A.  MATERIAL PARA EL SERVICIO LTE FAMILIA  El Kit de instalación LTE ya viene con el equipo y el material necesario.  En caso de adicionar material en los trabajos de provision y correctivos, se conciliara en basea a los precios ofertados por la contratista en el anexo 6  El contratista debe contar con el inventario suficiente de todo el material necesario para cumplir con todas las actividades requeridas. Por lo tanto, debe tener un stock de materiales suficiente para que los recursos contratados (Personal, Vehículos, Etc.) ejecuten las actividades cumpliendo los parámetros de rendimiento adecuados. Todo el material a emplearse debe ser nuevo. |  |  |  |
| 7 | 4.1.6 GARANTIA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES  Para las actividades descritas, la contratista debe garantizar que en un plazo mínimo de 3 meses a partir de la fecha del bien instalado, no se genere problemas de funcionamiento atribuibles a una mala instalación, por tanto si ocurren fallas dentro de este plazo la contratista deberá efectuar las actividades correctivas necesarias a su costo. |  |  |  |
| 8 | 4.1.7 CONTROL DE STOCK DE MATERIALES EN ALMACENES DE CONTRATISTA  ENTEL S.A. efectuara una inspección mensual o de acuerdo a requerimiento a los almacenes de la contratista previa coordinación con esta, donde se verificará si cumple con lo referente a materiales para las actividades. Al final de la inspección se certificara el cumplimiento o no a lo establecido en el presente documento. |  |  |  |
| 9 | 4.1.8 SUPERVISION POR PARTE DE ENTEL  ENTEL S.A. supervisara todas las actividades realizadas por la contratista y verificara el cumplimiento de la organización propuesta por el CONTRATISTA y aceptada por ENTEL S.A.  La supervisión y verificaciones de ENTEL S.A. sobre las actividades de Instalación, Traslados, etc. se realizaran de acuerdo al siguiente detalle:   * El control y supervisión lo efectuará personal de ENTEL S.A. en al menos el 10% de la totalidad de intervenciones que realice la CONTRATISTA, para verificar la consistencia y exactitud de la información reportada, así como la calidad y cumplimiento de las normas exigidas por ENTEL S.A. * En este sentido si se detectara cualquier anomalía según tipo de trabajo, se empleará el formulario correspondiente a la inspección de calidad para atención de instalaciones para registrar todos los detalles relevantes sobre la revisión efectuada. El formulario debe estar avalado por la firma del personal de ENTEL S.A. que hubiese participado en las inspecciones así como del responsable del grupo de trabajo de la CONTRATISTA bajo supervisión. Dicha anomalía deberá ser solucionada a completo costo de la empresa CONTRATISTA. * Otro factor importante para todas las actividades del presente documento es el equipamiento tanto de herramientas, ropa de trabajo, credenciales y material de instalación, en consecuencia se efectuarán inspecciones sorpresa para verificar todos estos aspectos mediante el llenado del formulario de inspección.     Todos los formularios que se llenasen como parte del control de los trabajos, así como la orden de trabajo con la firma del cliente deberán ser entregados al personal de Acceso Urbano de la respectiva regional de ENTEL S.A., para que esta documentación pueda ser debidamente almacenada en los archivos de la regional. |  |  |  |
| 10 | 4.1.9 ENTREGA DE INFORMES MENSUALES Y CONCILIACIÓN  Hasta el día 5 de cada mes, como plazo máximo, la empresa CONTRATISTA deberá entregar el reporte mensual a los responsables regionales de ENTEL S.A.  Los resultados regionales deberán ser remitidos a la Sede Nacional conjuntamente toda la información necesaria para poder efectuar el cálculo del índice global de trabajos ejecutados, hasta el día veinte (20) de cada mes en formato digital e impreso, el cual debe estar debidamente refrendado por ambas partes (Contratista y Entel Regional).  La contratista deberá entregar la siguiente información a ENTEL S.A.:  Cuadro de los trabajos ejecutados (Instalación, Instalación equipo adicional y Traslados) con el siguiente detalle:   * Numero de solicitud * Instancias * ID de la OT * Cliente * Oferta comercial * Departamento * Provincia * Localidad * Dirección * Tipo de asignación de equipo * Área de servicio * Fecha y hora generación de la OT * Fecha y hora ultima recepción de la OT a contratista * Fecha y hora fin ejecución de la OT * Tiempo empleado * Justificación por retraso * Tipo de trabajo * Nombres de los técnicos * Informe de la contratista * Serie de los equipos STB y Smart Card * Material Utilizado en la Instalación y/o Traslado * Otros Datos de la intervención, incluidos en planilla a remitir a la empresa adjudicada   El documento consolidado si es aprobado por ENTEL S. A. originará el inicio de la tramitación de pago correspondiente.  Si faltará alguno de estos documentos indicados en el informe mensual se devolverá al CONTRATISTA para que se completen todos los requisitos. Los retrasos que puedan existir en el resto del proceso de pago no serán de responsabilidad de ENTEL S.A., ya que se consideran originados por el incumplimiento de la empresa contratista.  La aprobación de la anterior información deberá ser remitida a la Sede Nacional conjuntamente toda la documentación de informes requerida para poder efectuar el cálculo del índice global de trabajos. |  |  |  |
| 11 | 4.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO (Asistencias Técnicas)  El objetivo principal de las actividades de mantenimiento es reducir al mínimo el número de fallas de los servicios y también sus consecuencias, esto implica que mediante las actividades de mantenimiento se logre mantener una alta calidad, disponibilidad y confiabilidad del servicio.  Las entidades sujetas de mantenimiento son:   * Todas las estaciones remotas satelitales de televisión, ubicadas tanto en áreas urbanas y rurales dentro de todo el territorio nacional. * Son responsabilidad del mantenimiento los equipos terminales compuestos por (Antena + sistema de soporte y anclaje, LNB, Multiswitch o Splitter, Decodificador, Smart Card, cables de conexión al TV, cableado coaxial interno/externo y conectores. |  |  |  |
| 12 | 4.2.1 DIRECTRICES PARA LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO  El servicio de mantenimiento correctivo son actividades no programadas, destinadas a la verificación y corrección de las anomalías detectadas por el centro de gestión del sistema de televisión satelital y reportadas por los clientes al Call Center.  Todas las actividades de mantenimiento correctivo deben ser ejecutadas siguiendo las prácticas profesionales más apropiadas para cada caso, no obstante es importante definir algunos aspectos que deben observarse al momento de realizar este tipo de trabajos:   * Todo mantenimiento correctivo debe llevar como una actividad complementaria a un mantenimiento preventivo del sistema en su totalidad, asegurando que el servicio no vuelva a presentar problemas de funcionamiento, de esta manera se pueda evitar la reincidencia de fallas. * Medición de los niveles de señal y calidad del servicio entregado en cliente. * El personal de la empresa CONTRATISTA debe contar con el equipamiento y material necesario para la ejecución de los trabajos, en ningún caso debe importunar al cliente con requerimientos de herramientas, sillas, etc. * Todos los trabajos deben ser ejecutados empleando las herramientas adecuadas y específicas para cada caso (Ej.: alicate crimping, pelador de cable, etc.). * Cuando el problema sea en equipos de propiedad del cliente, como ser el Televisor, el mantenimiento es de completa responsabilidad del usuario. * Son responsabilidad del cliente brindar energía estable y contar con las protecciones adecuadas, tomas de energía en buen estado. |  |  |  |
| 13 | 4.2.2 METODOLOGIA DE TRABAJO  Las actividades de mantenimiento correctivo se desarrollarán con la siguiente secuencia de tareas:  4.2.2.1 REGISTRO DE FALLAS  Las fallas son reportadas por los clientes a las líneas gratuitas, que ENTEL S.A. tiene para el efecto, el personal de Call Center y Help Desk, atiende el reclamo y registra toda la información pertinente sobre la falla, en el sistema de gestión de reclamos, además valida la información sobre el cliente y sus números de contacto.    4.2.2.2 ANALISIS DE LA LOCALIZACION DE FALLA  Si la falla no fuera de tipo comercial (Cortes por Mora, etc.) y hubiese sido clasificada como técnica y a la vez no haberse podido dar solución mediante la asistencia telefónica (Troubleshooting) mediante el personal que registra los datos en sistema (Call Center), se procederá a generar un ticket de asistencia técnica (Orden de trabajo) para que el personal técnico visite el domicilio del cliente. |  |  |  |
| 14 | 4.2.2.3 GENERACION DE LA ORDEN DE TRABAJO  Si el centro de gestión o Call Center determinará que la falla se encuentra en los equipos terminales, entonces se generará una orden de trabajo electrónica o manual que será enviada a la empresa CONTRATISTA, sin restricciones de fechas u horarios. Es decir, que el contratista debe organizarse de manera que pueda recibir las órdenes de trabajo las 24 hrs. del día los 365 días del año.  Todas las órdenes de trabajo que atienda la CONTRATISTA deberán estar registradas en el sistema de gestión de trámites correspondiente, para la posterior conciliación mensual de trabajos y su respectivo pago. Así mismo Todo trabajo debe ser previamente coordinado con el cliente, para evitar la existencia de visitas perdidas, no contempladas ni validadas en este servicio.  En caso de horarios críticos donde no exista personal de ENTEL S.A. para la generación de la Orden de Trabajo y si la solución de la falla fuese de mucha importancia, se comunicará a la CONTRATISTA la necesidad del soporte técnico y se comunicara los datos respectivos para la intervención, no obstante se deberá regularizar la misma mediante la generación de una orden de trabajo a través del sistema para que se registren los datos de la intervención, la única persona autorizada a emitir esta solicitud será el Supervisor Nacional de O&M.  Todos los formularios que se llenen como parte del control de los trabajos, así como la orden de trabajo con las firmas de: cliente, personal de contratista y responsable regional de ENTEL S.A. deberán ser entregados al personal de Acceso Urbano y/o CORE de la respectiva regional de ENTEL S.A., para que sea debidamente almacenado en los archivos de la regional |  |  |  |
| 15 | 4.2.2.4 PASOS PARA LA VISITA TECNICA  Recibida la Orden de Trabajo la empresa contratista deberá desplazarse al domicilio del cliente, aun en el caso de que la causa de la falla no pueda ser interpretada claramente con la información de la Orden de Trabajo.  La primera tarea de la empresa CONTRATISTA, deberá ser contactarse con el cliente a fin de que éste sea informado de que su reclamo está siendo atendido y no genere un nuevo ticket de reclamo.  Las tareas que deben ser desarrolladas durante la intervención serán las siguientes:  LOCALIZACION E IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE FALLA  Consiste en la localización del elemento con defecto e identificación de la causa probable.  IDENTIFICACIÓN DE LA CAUSA DE FALLA  Consiste en la identificación de la causa que originó la falla en el equipo terminal (Corto circuito, mala manipulación, Desalineación de antena, etc.)  ELIMINACIÓN DE CAUSA  Consiste en el análisis y ejecución de acciones que permitan evitar que en el futuro la causa identificada pueda originar una nueva falla. Esto se logrará mediante el aislamiento de la causa, protección de los elementos afectados y/o implementación de medidas de seguridad.  REEMPLAZO DEL ELEMENTO CON FALLA  Consiste en la sustitución de las partes, equipos y/o materiales defectuosos que hubiesen sufrido daños por otras en buen estado. En caso que la falla de algún equipo sea atribuible al cliente, el técnico deberá informar al cliente que debe pasar por oficinas de Entel para comprar el elemento a reemplazar (equipo dañado) e informar en la orden de trabajo.  Para el cambio por garantía de los equipos, cada contratista será provisto con un stock de material de repuesto y de esta manera optimizar las asistencias técnicas.  Está establecida la garantía por un lapso de 1 año a partir de la fecha de instalación para el decodificador más accesorios, Smart Card y Antena Satelital en caso de existir defecto de fábrica. El LNB y Multiswitch podrán ser reemplazados como garantía por defecto de fábrica o deterioro mientras el cliente se encuentre en estado vigente.  El retiro de las partes, equipos y materiales en mal estado reemplazados por garantía deben ser devueltos a ENTEL S.A. registrando el tipo de equipo, modelo, marca, serie y la falla que presentan en un acta o nota de entrega, para su conciliación mensual dentro el reporte de fallas.  VERIFICACIÓN DE SOLUCIÓN DE FALLA  Consiste en verificar que la acción correctiva ejecutada resolvió la falla, mediante las pruebas correspondientes para asegurar que esta fue efectiva. Además de detectar y corregir la falla actual, se debe efectuar una revisión integral de toda la terminal, cableado interno/externo a fin de detectar y corregir otros puntos o elementos que pudieran generar fallas a futuro.  CERTIFICACIÓN DE INTERVENCIÓN  Consiste en demostrar al cliente que la falla fue superada y solucionada mostrando el correcto funcionamiento del servicio de televisión.  El cliente deberá certificar su conformidad en la Orden de Trabajo o formulario correspondiente indicando la fecha y hora de la rehabilitación del servicio, esta información será la más importante para la evaluación del tiempo de restablecimiento del servicio.  El técnico, vía telefónica (a través de una llamada al Toll Free 800-10-4499), solicita al Call Center el cierre de la orden de trabajo.    Todas las tareas de mantenimiento correctivo con la firma del cliente deberán registrarse en el formulario de la Orden de Trabajo. Estos datos se utilizarán para llevar el historial de fallas, instalaciones, inventarios, etc.  Toda información debe ser entregada a los Encargados Técnicos de Televisión Satelital de ENTEL S.A. de cada departamento correspondiente, máximo hasta el 5 del mes siguiente al de la ejecución de la orden de trabajo en cada capital de departamento.  CERTIFICACIÓN DE SOLUCIÓN DE FALLA LTE FAMILIA  Una vez resuelta la falla, el personal de la empresa CONTRATISTA, deberá establecer una comunicación telefónica con los responsables de ENTEL S.A. (CORE) para la verificación de solución de fallas, a través del número gratuito habilitado en la respectiva localidad. Durante esta comunicación, se deberán reportar los detalles necesarios para que se pueda cerrar el ticket abierto para la falla en cuestión.  Además, el cliente, mediante su firma y rúbrica certificará su conformidad en la orden de trabajo u otros formularios si se requiriese, indicando la fecha y hora de la rehabilitación del servicio.  Las órdenes de trabajo conjuntamente los otros formularios relativos a la solución y reporte de la falla, con la respectiva firma del cliente deberán ser entregadas al personal de Acceso Urbano y/o CORE de la respectiva regional de ENTEL S.A., como máximo hasta 24 horas después de solucionada la falla para que sean apropiadamente archivadas.  MEDICION DE NIVELES DE SEÑAL Y CALIDAD DE SERVICIO LTE  - Verificar y cuantificar los parámetros de radio con los cuales opera un circuito.  - Verificar las velocidades de Downgrade y Upgrade, tanto local como internacional relacionada al circuito.  - Verificar el Throughput efectivo.  - Certificar un determinado circuito.  - Informar los datos técnicos obtenidos para la actualización de la base de datos de ENTEL.  PLAN DE CONTINGENCIA Y ATENCION DE EMERGENCIAS LTE  Un punto de especial importancia para la atención de emergencias en el mantenimiento de la red LTE Familia, es el plan de contingencia que debe ser implementado por el CONTRATISTA para la atención de cualquier emergencia que se presentase en la red.  En este sentido, el CONTRATISTA deberá contar con un stock permanente de materiales y equipos para atender cualquier falla o problema masivo en la red LTE, el stock no deberá disminuir en cantidades, vale decir, que cuando exista una intervención de emergencia donde se emplee estos materiales, se debe reponer los mismos dentro de las 72 horas posteriores para evitar inconvenientes en caso de otro problema. |  |  |  |
| 16 | 4.2.3 HORARIOS DE GENERACION DE ORDEN DE TRABAJO PARA FALLAS Y TIEMPOS DE INTERVENCION  El horario para la generación de ordenes de trabajo de los servicios DTH y LTE es:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **DESCRIPCIÓN** | **HORARIO EN EL DÍA** | **DÍAS** | | MANTENIMIENTO CORRECTIVO | 00:00 A 24:00 | 7 DÍAS A LA SEMANA Y 365 DÍAS AL AÑO |   El tiempo máximo de solución de falla en mantenimiento correctivo para DTH:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | TIEMPOS DE EJECUCIÓN MANTENIMIENTO CORRECTIVO | | | | CLIENTE | URBANO | RURAL | | (hrs) | (hrs) | | MASIVO | 20 | 60 | | CORPORATIVO, PETROLERAS | 8 | 48 |   El tiempo de intervención se contabiliza desde la recepción de la orden de trabajo por parte del CONTRATISTA y registrada en forma automática en el sistema, hasta la certificación de la solución de falla por personal de ENTEL S.A. en Call Center.  **PARA LTE FAMILIA**  El tiempo para la solución de falla LTE Familia es:   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO** | **TIEMPO DE SOLUCIÓN** | | LTE FAMILIA (MASIVO, PYMES, CORPORATIVO) | 20 HORAS |   Si la falla no pudiese resolverse en el tiempo previsto por ausencia del cliente o postergaciones a requerimiento del mismo, se analizará cada caso en forma particular para su consideración dentro del análisis de cumplimiento de los tiempos de solución. Solamente ENTEL S.A. aceptará estas justificaciones si las mismas cuentan con el formulario de justificación respectivo y firmado por el cliente. |  |  |  |
| 17 | 4.2.4 REPUESTOS Y MATERIALES PARA LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO DTH    ENTEL S.A. contará con lotes de repuestos que se utilizarán para el mantenimiento correctivo. Los mismos serán entregados de acuerdo a las necesidades establecidas por el análisis estadístico de fallas.  La empresa contratista deberá llevar hasta la estación receptora con falla todos los repuestos necesarios para la intervención. El transporte de los repuestos deberá ser realizado con las máximas precauciones de seguridad y protección.  Las partes reemplazadas en mal estado o cambiadas deberán ser entregadas a ENTEL S.A. La Paz con una hoja de diagnóstico para que pueda ser enviada a reparación o almacenaje, mediante descargo de su almacén regional vigente.  En caso de extravío o daño de los repuestos que están bajo responsabilidad de la empresa contratista, esta deberá reembolsar el valor de venta de un equipo nuevo, a descontar en la conciliación mensual.  Para las actividades de mantenimiento, los siguientes equipos y accesorios serán provistos por ENTEL S.A. a la empresa contratista:   * Antena Satelital * Conversor LNB * Set Decodificador (STB, Cable HDMI y RCA, Control Remoto) * Smart Card * Multiswitch/Splitter   Los equipos serán provistos en cada almacen regional.  Los materiales a utilizarse y que deben ser provistos por la contratista, son:   * Cable coaxial RG-6, de 75 Ohms y 95% de malla. * Conectores tipo F para RG-6 (tipo Snap and Seal) * Grampas para Coaxial RG6 * Cinturoncillos Plásticos de 15 y 20 cm * Tirafondos de ½ x 2”, mas ramplús   Los siguientes materiales son menores y deben ser asumidos por la contratista sin costo para ENTEL.   * Cinta Aislante * Cinta vulcanizante * Silicona * Tornillos de encarne para sujetar Multiswitch o Splitter a la pared.   Todo el material utilizado y provisto por la empresa contratista se constituye en propiedad de ENTEL S. A.  Todos materiales provistos a la empresa contratista son de propiedad de ENTEL S.A., por lo tanto ENTEL S.A. se reserva el derecho de debitar a la empresa contratada, el costo de los materiales que resulten faltantes, deteriorados o no reutilizables por culpa del descuido de la misma.  No se aceptará el uso de materiales retirados por reemplazo en las actividades de mantenimiento, a menos que exista una autorización formal por parte de ENTEL S.A.  En el caso de LTE FAMILIA, ENTEL proveerá ROUTER, SIM CARD y cable UTP. |  |  |  |
| 18 | 4.2.5 GARANTIA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO  Para las actividades de mantenimiento correctivo la contratista debe garantizar que en un plazo de 3 meses a partir de la última visita técnica realizada no se genere problemas de funcionamiento atribuibles a una mala intervención por parte del técnico, por tanto si ocurren fallas dentro de este plazo y verificando que la tipología de falla sea recurrente, la contratista deberá efectuar las actividades correctivas necesarias a su costo. De generarse otro ticket de asistencia técnica la misma no podrá ser contabilizada para temas de pago. |  |  |  |
| 19 | 4.2.6 SUPERVISION POR PARTE DE ENTEL  ENTEL S.A. supervisara todas las actividades de mantenimiento y verificara el cumplimiento de la organización propuesta por el CONTRATISTA y aceptada por ENTEL S.A.  La supervisión y verificaciones de ENTEL S.A. sobre las actividades de mantenimiento correctivo será de acuerdo al siguiente detalle:   * El control y supervisión lo efectuará personal de ENTEL S.A. en al menos el 10% de la totalidad de intervenciones que realice la CONTRATISTA, para verificar la consistencia y exactitud de la información reportada, así como la calidad y cumplimiento de las normas exigidas por ENTEL S.A. * En este sentido si se detectara cualquier anomalía en la reparación, se empleará el formulario correspondiente a la inspección de calidad para atención de fallas (mantenimiento correctivo) para registrar todos los detalles relevantes sobre la revisión efectuada. El formulario debe estar avalado por la firma del personal de ENTEL S.A. que hubiese participado en las inspecciones así como del responsable del grupo de trabajo de la CONTRATISTA bajo supervisión. Dicha anomalía deberá ser solucionada a completo costo de la empresa CONTRATISTA. * Otro factor importante para todas las actividades del presente documento es el equipamiento tanto de herramientas, ropa de trabajo, credenciales y material de instalación, en consecuencia se efectuarán inspecciones sorpresa para verificar todos estos aspectos mediante el llenado del formulario de inspección.   Todos los formularios que se llenasen como parte del control de los trabajos, así como la orden de trabajo con la firma de conformidad del cliente deberán ser entregados al personal de Acceso Urbano de la respectiva regional de ENTEL S.A., para que esta documentación pueda ser debidamente almacenada en los archivos de la regional. |  |  |  |
| 20 | 4.2.7 ENTREGA DE INFORMES DTH Y LTE FAMILIA  Hasta el día 5 de cada mes, como plazo máximo, la empresa CONTRATISTA deberá entregar el reporte mensual a los responsables regionales de ENTEL S.A.  Los resultados regionales deberán ser remitidos a la Sede Nacional conjuntamente toda la información necesaria para poder efectuar el cálculo del índice global de trabajos ejecutados, hasta el día veinte (20) de cada mes en formato digital e impreso, el cual debe estar debidamente refrendado por ambas partes (Contratista y Entel Regional).  La contratista deberá entregar la siguiente información a ENTEL S.A.:  Cuadro de intervenciones de mantenimiento correctivo con el siguiente detalle:   * Numero de tramite * ID OT * Instancia * Cliente * Oferta comercial * Dirección del servicio * Departamento * Localidad * Provincia * Tipo de asignación de equipo * Área de servicio * Fecha y hora generación de la OT * Fecha y hora generación de la OT a contratista * Fecha y hora inicio ejecución de la OT * Fecha y hora reporte fin de ejecución de la OT * Tiempo de respuesta * Justificación por retraso * Falla reportada por el cliente * Localización de la falla * Tipo de falla * Solución de la falla * Nombres de los técnicos * Informe del trabajo realizado, diagnóstico y recomendaciones * Número de serie de los equipos instalados y retirados * Detalle del material instalado y retirado. * Recomendaciones * Otros Datos de la intervención, incluidos en planilla a remitir a la empresa adjudicada.   El documento consolidado si es aprobado por ENTEL S. A. originará el inicio de la tramitación de pago correspondiente. |  |  |  |
| 21 | 4.3 EXTRACANON  Se refiere a la provision de materiales. |  |  |  |
| 22 | 4.3.2 HORARIOS DE GENERACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO PARA EXTRACANON  No aplica. |  |  |  |
| 23 | 4.3.3 ENTREGA DE INFORME MENSUAL Y CONCILIACIÓN  No aplica. |  |  |  |
| 24 | 4.4  INSPECCIONES INTERNAS  Se sugiere que la empresa contratista debá realizar inspecciones internas a fin de verificar que el personal cumpla con todas y cada una de las actividades contratadas, de acuerdo a lo establecido y efectuando de esta manera correcciones necesarias en el momento oportuno, es decir estas inspecciones deben ser efectuadas durante el desarrollo de la actividad. |  |  |  |
| 25 | 4.5 REPORTE ESTADÍSTICO PARA ATT.  Se deberán presentar de forma Mensual dos reportes:     * Reporte de incidencia de Fallas (Cantidad de fallas por regional, discriminado por Urbano y Rural), con una meta inicial del 3%.      * Reporte de calidad de servicio (Ejecución de trabajos en los plazos establecidos) mismos que servirán como control para no tener penalidades ante la ATT.   La empresa contratista asume la responsabilidad y la consecuente transferencia de cargos por multas a causa de situaciones relativas directa o indirectamente a los trabajos que efectúe como parte del contrato de Operación de Mantenimiento.  En caso de no cumplirse con las metas estipuladas por la ATT y de no tener las justificaciones correspondientes, toda penalidad será transferida a la empresa contratista a completa responsabilidad de la misma.  Así mismo, en caso de presentarse retrasos o suspensión del trabajo por un lapso mayor a los estipulados, atribuibles a causas de fuerza mayor (derrumbe de caminos, bloqueos, etc.), el contratista deberá presentar el descargo correspondiente avalado por una autoridad competente (Servicio Nacional de Caminos, AASANA, Servicio Meteorológico, Gobernaciones y/o Alcaldías Municipales).  Si el contratista infringe lo mencionado y ENTEL S.A. es sancionado por ello, los cargos por multas y demás costos asociados directa o indirectamente serán transferidos a la empresa contratista.  Los informes deberán ser presentados en formato definido por ENTEL S.A., todos los cuadros, resúmenes y análisis deberán estar adjuntos a la información fuente y deberán ser entregados en medios impresos y magnéticos.  Si alguno de los reportes del informe mensual fuera observado en alguna de sus partes, se devolverá al CONTRATISTA para su corrección.  Este reporte debe contener lo siguiente:   * Gráficos históricos de análisis de fallas por localización, causa, tipo de falla y tipo de solución. * Tablas y gráficas con los siguientes indicadores: * Tasa de fallas del mes (por localidad y total). * Tiempos promedio de intervención desde la recepción de la orden de trabajo hasta la solución de la falla (por sitio/localidad y total). * Tiempos promedio de ejecución efectiva desde la localización del circuito hasta la solución de la falla (por sitio/localidad y total). * Análisis de los principales factores que generaron fallas. * Análisis de reincidencia de fallas (antigüedad de hasta dos meses atrás para el análisis). * Análisis de localización de fallas y principales factores generadores de fallas en cada sitio/localidad. * Análisis de causas para la reincidencia de fallas.   Este informe es mensual, deberá ser presentado juntamente con toda la información en los plazos establecidos, de manera de no incurrir en multas mediante el acápite correspondiente.  Estos reportes deberán ser presentados en Excel mensualmente y deberán contar con la información fuente en medio magnético. Adicionalmente, finalizado el año, la contratista totalizará la información y presentará un reporte anual con toda la información histórica de la gestión. |  |  |  |
| 26 | 4.6. MEDIO AMBIENTE  La ley No. 1333 del 27 de abril de 1992, del medio ambiente y los reglamentos de ley, promulgados mediante D.S. No. 24176, el 8 de diciembre de 1995, establece aspectos relativos a la formulación y establecimiento de políticas ambientales, como los procesos de prevención y control ambiental, evaluando el impacto ambiental y el control de calidad ambiental a todas las obras, actividades públicas y privadas que se encuentren en operación, mantenimiento o abandono.  ENTEL S.A. en cumplimiento a la ley citada, debe ejercer tareas de prevención y control ambiental en cada uno de los sitios donde se tengan instalado cualquier sistema y/o equipo, declaradas e impuestas en las correspondientes LICENCIAS AMBIENTALES y otorgadas a ENTEL S.A., en materia: gestión de residuos sólidos y actividades con substancias peligrosas.  En este sentido la empresa contratista deberá asumir a nombre de ENTEL S.A la responsabilidad y obligación indelegable, solidaria y mancomunada de cumplir estrictamente y sin lugar a objeción alguna, todas las disposiciones legales antes citadas, asumiendo toda la responsabilidad por transgresiones, infracciones, sanciones, incumplimiento y demás aspectos punitivos establecidos por ley, sea por comisión u omisión.  Es decir que:  En toda visita a los lugares a realizar actividades del presente pliego, no se debe dejar ningún residuo sólido, estos deben ser transportados a lugares donde exista un basurero o lugar de depósito de estos materiales.  Por lo tanto, la empresa contratista deberá actuar previniendo cualquier daño o alteración del medio ambiente bajo su exclusiva y plena responsabilidad. En caso de producirse daño ambiental o incumplimiento de alguna norma asume la responsabilidad y obligación de reparación del daño ocasionado, sin que ello signifique un costo para ENTEL S.A.  En casos de servicios o procesos que impliquen impacto ambiental la empresa contratista se obliga a adoptar las medidas de mitigación y adecuación necesarias destinadas a minimizar o reducir los efectos negativos de dicho impacto. Además, en casos que por incumplimiento de la norma ambiental el mismo derive en procesos judiciales de cualquier naturaleza la empresa contratista tiene la obligación de asumir defensa en dichos procesos sin costo para ENTEL S.A.; lo mismo se establece para casos de sanciones de cualquier naturaleza, económica o de suspensión de licencia o también en casos de afectación a terceros, la empresa contratada debe asumir la responsabilidad por daños y perjuicios y resarcimiento de los mismos, sin costo alguno para ENTEL S.A. |  |  |  |
| 27 | 4.7 NORMAS INTERNAS DEL CLIENTES  Durante el tiempo que dure el trabajo dentro del espacio físico del cliente, la empresa contratista deberá respetar y cumplir las normas internas de seguridad y procedimientos del cliente. |  |  |  |
| 28 | 4.8 SEGURIDAD INDUSTRIAL  La empresa contratista debe cumplir con todas las normas de seguridad industrial, protegiendo a su personal de accidentes de trabajo, protegiendo a terceras personas utilizando una adecuada señalización.  Las normas de seguridad, deben ser estrictamente aplicadas en todos los ámbitos de trabajo y el personal de la empresa contratista debe tener conocimiento de las mismas. |  |  |  |

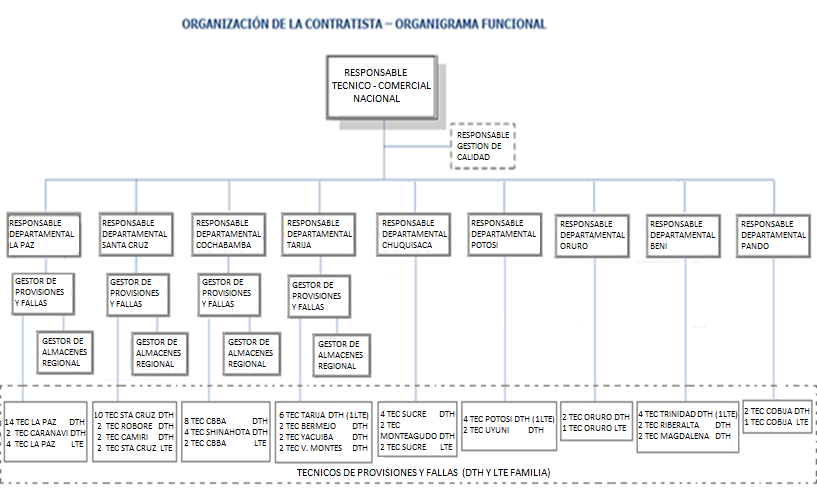
5 ACÁPITE 5: COBERTURA GEOGRÁFICA

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 5: COBERTURA GEOGRÁFICA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | 5.1 COBERTURA. El servicio solicitado debe ser prestado a nivel nacional y por departamento tanto en zonas urbanas como rurales:   * Departamento La Paz * Departamento Santa Cruz * Departamento Cochabamba * Departamento Oruro * Departamento Chuquisaca * Departamento Tarija * Departamento Beni * Departamento Pando * Departamento Potosí   Cobertura para el servicio LTE Familia:  El servicio solicitado debe ser prestado en los siguientes departamentos:   Departamento La Paz  La Paz (incluye El Alto y Viacha)   Departamento Santa Cruz  Santa Cruz (incluye: Cotoca, Porongo, La Guardia, Warnes y Montero)   Departamento Cochabamba  Cochabamba (incluye Quillacollo, Chimore, Colcapirhua, Ivirgarzama, Shinahota, Totora, Tiquipaya y Sacaba)   Departamento Oruro  Oruro   Departamento Chuquisaca  Sucre   Departamento Tarija  Tarija (incluye Yacuiba)   Departamento Beni  Trinidad (incluye Guayaramerin y Riberalta)   Departamento Pando  Cobija   Departamento Potosí  Potosí (incluye Uyuni, Villazon y Llallagua)  Para LTE familia, no se requiere presencia de personal técnico en Guayaramerin, pero si se atiende. |  |  |  |
| 2 | 5.2 INCREMENTO DE ABONADOS Y TRABAJOS  Si ENTEL S.A. durante la vigencia del contrato incrementa en su red DTH y/o LTE nuevos abonados hasta un 5%, las mismas serán incorporadas al contrato de operación y mantenimiento. Para el efecto ENTEL S.A. comunicará a la empresa contratista la incorporación de los abonados/localidades al servicio de “operación y mantenimiento” y si la cantidad de trabajos anuales (que pueden ser calculados según el Anexo. 5, incisos 4 y 5 donde se detalla los trabajos promedios mensuales de Tv Satelital y LTE Familia)  superara hasta un 5 % estos serán incorporados al contrato de operación y mantenimiento, superado este porcentaje se analizará el incremento de la cantidad de personal técnico y demás recursos logísticos mediante una adenda al contrato. |  |  |  |

6 ACÁPITE 6: ORGANIZACIÓN DE LA CONTRATISTA

En todos los casos, para todo el personal propuesto, el curriculum vitae deberá contar con dos paginas (máximo) y los respaldos de experiencia de trabajo y formación academica deberán ser claros y fácilmente computables.

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 6 : ORGANIZACIÓN DE LA CONTRATISTA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | 6.1 OBJETIVO  El objetivo del presente acápite, es definir los aspectos del personal, equipamiento y logística mínimo que debe cumplir la empresa contratista para la ejecución de los trabajos objeto del contrato. | **---** |  |  |
| 2 | 6.2 CENTROS DE OPERACIÓN  El contratista dispondrá de Centros de Operación en las ciudades capitales de cada departamento del país, así como también en las subregionales detalladas. El área de competencia de los centros de operación será de acuerdo al siguiente cuadro:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Centros de Operación DTH** | | | | | | **Dep.** | **Ciudad o Localidad** | **Responsables** | **Cant. Técnicos** | **Área de competencia** | | Beni | Trinidad | 1 Resp. Departamental | 4 | Departamento de Beni | | Magdalena |  | 2 | | Riberalta |  | 2 | | Chuquisaca | Sucre | 1 Resp. Departamental | 4 | Departamento de Chuquisaca | | Monteagudo |  | 2 | | Cochabamba | Cochabamba | 1 Resp. Departamental | 8 | Departamento de Cochabamba | | 1 Gestor de OT | | 1 Gestor de Almacén | | Shinahota |  | 4 | | La paz | La Paz | 1 Resp. Nal. | 14 | Departamento de La Paz | | 1 Resp. Calidad | | 1 Resp. Departamental | | 1 Gestor de OT | | 1 Gestor de Almacén | | Caranavi |  | 2 | | Oruro | Oruro | 1 Resp. Departamental | 2 | Departamento de Oruro | | Pando | Cobija | 1 Resp. Departamental | 2 | Departamento de Pando | | Potosí | Potosí | 1 Resp. Departamental | 4 | Departamento de Potosí | | Uyuni |  | 2 | | Santa Cruz | Santa Cruz | 1 Resp. Departamental | 10 | Departamento de Santa Cruz | | 1 Gestor de OT | | 1 Gestor de Almacén | | Robore |  | 2 | | Camiri |  | 2 | | Tarija | Tarija | 1 Resp. Departamental | 6 | Departamento de Tarija | | 1 Gestor de OT | Camargo(CHQ.) | | 1 Gestor de Almacén | y Localidades aledañas | | Bermejo |  | 2 |  | | Yacuiba |  | 2 |  | | Villamontes |  | 2 |  | |  |  | **19** | **78** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Centros de Operación LTE FAMILIA** | | | | **Departamento** | **Ciudad o Localidad** | **Cantidad de técnicos** | | La paz | La Paz | 4 | | Caranavi | | Cochabamba | Cochabamba | 2 | | Shinahota | | Santa Cruz | Santa Cruz | 2 | | Robore | | Camiri | | Tarija | Tarija | \* | | Bermejo | | Yacuiba | | Villamontes | | Beni | Trinidad | \* | | Riberalta | | Pando | Cobija | 1 | | Oruro | Oruro | 1 | | Potosi | Potosi | \* | | Chuquisaca | Sucre | 2 | |  | **TOTAL:** | **12** |   \* Asumido por técnico DTH |  |  |  |
| 3 | 6.3 RECURSOS HUMANOS  La empresa contratista deberá contar con personal calificado para cumplir con los términos del contrato, asimismo el personal que desempeñe funciones relacionadas al presente documento deberá satisfacer los siguientes requerimientos laborales:   1. Todo el personal básico (mínimo) deberá ser de planta, asimismo la cantidad de dicho personal, deberá coincidir con la pactada para el presente TBC y reflejada en los cuadros de estructura, por ello no podrá subcontratar servicios de otras empresas durante la vigencia del contrato a no ser que ENTEL S.A. expresamente solicite la contratación de personal eventual para la atención de necesidades específicas. 2. Cualquier variación del personal (mínimo), ya sean éstos retiros o incorporaciones del plantel de técnicos y/o empleados relacionados con el cumplimiento del trabajo deberán ser notificados a ENTEL S.A. de manera oficial y estarán sujetos al análisis que ENTEL S.A. efectúe sobre los mismos. ENTEL S.A. está facultada a rechazar o aceptar estas variaciones del plantel de la contratista, siendo una obligación del contratista efectuar las modificaciones requeridas si ENTEL S.A. planteara alguna observación sobre las variaciones mencionadas. 3. A fin de contar con el control adecuado de lo descrito, la contratista está obligada a entregar a ENTEL S.A. un listado de todo el personal activo con su correspondiente teléfono de contacto, además de una fotocopia de sus credenciales. Cualquier incorporación posterior deberá también ser notificada a ENTEL S.A. y se deberán actualizar los listados indicados y completar las fotocopias con las nuevas credenciales.   Asimismo, en caso de alguna emergencia, si es preciso que uno de los técnicos deba ausentarse, el contratista está en la obligación de notificar a ENTEL el hecho y además proporcionar un reemplazo adecuado para que no se retrasen los trabajos en ejecución (personal mínimo).  El personal del contratista debe asistir a los respectivos trabajos debidamente aseado y con el uniforme limpio para evitar malas impresiones de los clientes.  Cada técnico o funcionario deberá encontrarse plenamente capacitado en el área asignada, en caso de que algún técnico o funcionario no cuente con la suficiente preparación para ejecutar su trabajo de forma satisfactoria, ENTEL podrá solicitar su cambio y el contratista está obligado a reemplazar al técnico o funcionario por otro que reúna los requisitos necesarios para el área de desempeño.  El contratista deberá contar con personal en turnos ya sean activos o pasivos a fin de poder atender emergencias que puedan presentarse, estas personas deberán contar con todo el apoyo logístico y de materiales necesarios. Los listados de personas y números de contacto deberán ser actualizados de manera semanal.  Si los trabajos fueran requeridos en horarios nocturnos, principalmente para no afectar el servicio a los clientes, el tiempo trabajado será compensado al día siguiente. |  |  |  |
| 4 | 6.4 ESTRUCTURA GENERAL  A continuación se detallan las responsabilidades y características de personal que la empresa contratista deberá cumplir en su organización administrativa y operativa: |  |  |  |
| 5 | 6.4.1 RESPONSABLE TÉCNICO – COMERCIAL NACIONAL  Será el referente técnico–comercial a nivel nacional con el cual se evaluará el cumplimiento contractual y atenderá todos los requerimientos de ENTEL S.A.  Será quién vele por la calidad de servicio que se presta a ENTEL S.A. a nivel Nacional y gestione los requerimientos de ENTEL S.A. Sus funciones específicas son:   * Efectuar el seguimiento y cumplimiento de los procesos a nivel Nacional * Efectuar el seguimiento a la implementación de las actividades planificadas y acordadas con ENTEL S.A. * Consolidar los informes y conciliaciones Regionales, para poder presentar en la sede Nacional para efecto de Pagos en forma Mensual. * Consolidar informes estadísticos y evaluaciones, para poder optimizar y mejorar la atención hacia los clientes.   Este responsable deberá tener un grado académico de licenciatura relacionada a telecomunicaciones y deberá contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares o relacionados. Cuyos respaldos deberán presentarse al inicio del proceso en el sobre B. |  |  |  |
| 6 | 6.4.2 RESPONSABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD (NACIONAL)  Será quién vele por la calidad de servicio que se presta a ENTEL S.A. y emitirá informes de control, avances de los trabajos y compromisos asumidos por la empresa contratista sobre lo siguiente:   * Efectuar el seguimiento y cumplimiento de los procesos. * Efectuar el seguimiento a la implementación de las actividades planificadas y acordadas con ENTEL S.A. * Realizar inspecciones internas. * Gestionar el mantenimiento de los recursos logísticos y equipamiento. * Procesar información de mantenimiento y operación, valorar los indicadores de calidad, analizar los mismos y definir las acciones de mejora. * Consolidar actividades ejecutadas, pagos y multas.   Este responsable deberá tener un grado académico de egresado en Ingeniería o Técnico Superior relacionada a telecomunicaciones y contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajos similares. Cuyos respaldos deberán presentarse al inicio del proceso en el sobre B. |  |  |  |
| 7 | 6.4.3 REFERENTE DEPARTAMENTAL  Será el referente en cada departamento, con el cual se evaluará el cumplimiento contractual y atenderá todos los requerimientos de ENTEL S.A. a nivel departamental. El personal operativo dependerá directamente de su persona. Sus funciones son:   * Recibir todo requerimiento de la regional (departamento) a excepción de las órdenes generadas por el sistema de gestión de trámites (automático). * Asignar y realizar el seguimiento de las actividades necesarias para cumplir con los requerimientos. * Realizar inspecciones internas (control de calidad). * Gestionar el mantenimiento de los recursos logísticos y equipamiento. * Conciliar las actividades ejecutadas en el mes con el referente de ENTEL S.A. del departamento correspondiente; por tanto debe tener firma autorizada. * Distribuir las Órdenes de Trabajo al personal técnico operativo. * Establecer el rol de turnos pasivos (no presenciales, pero si disponibles a cualquier hora) de los técnicos y monitorear su cumplimiento. * Verificar que el personal operativo cuente con uniforme, herramientas, material adecuado y transporte para las tareas que asigna. Por lo tanto, será el responsable de gestionar todo lo necesario para el cumplimiento de lo indicado. * Realizar el seguimiento de las actividades asignadas a los técnicos de provisiones y fallas.   La persona que sea asignada a esta responsabilidad deberá tener un grado académico de egresado en Ingeniería o Técnico Superior relacionada a telecomunicaciones y deberá contar con una experiencia mínima de 1 año en trabajos similares.  El oferente deberá presentar 4 respaldos (formación academica y experiencia laboral) correspondientes a las regionales de LPZ, CBBA, SCZ y TJA, al inicio del proceso en el sobre B. Para el resto, el oferente deberá presentar los respaldos a los 15 dias de firmado el contrato. |  |  |  |
| 8 | 6.4.4 GESTOR DE PROVISIONES Y FALLAS (REGIONAL) Será quien gestione la ejecución de las órdenes de trabajo que se envían mediante los sistemas de gestión de trámites, por tanto tendrá a su cargo todo el personal operativo de provisiones y fallas de la contratista. Sus funciones específicas son:   * Distribuye las Órdenes de Trabajo al personal técnico operativo. * Establece el rol de turnos pasivos (no presenciales, pero si disponibles a cualquier hora) de los técnicos y monitorea su cumplimiento. * Verifica que el personal operativo cuente con uniforme, herramientas, material adecuado y transporte para las tareas que asigna. Por lo tanto, será el responsable de gestionar todo lo necesario para el cumplimiento de lo indicado. * Realiza el seguimiento de las actividades asignadas a los técnicos de provisiones y fallas. * Realiza inspecciones internas. * Controla tiempos de ejecución de las órdenes de trabajo. * Controla la recuperación de las órdenes de trabajo. * Controla la recuperación de Equipos. * Concilia las órdenes de trabajo ejecutadas y las multas del periodo de avaluación, con el referente de ENTEL S.A., por tanto debe tener firma autorizada. * Registra las Órdenes de Trabajo recibidas de provisiones de los diferentes servicios. * Registra las Órdenes de Trabajo recibidas de fallas de los diferentes servicios. * Imprime Órdenes de Trabajo de provisiones. * Imprime Órdenes de Trabajo de fallas. * Zonifica las Órdenes de Trabajo. * Coordina la programación de las Órdenes de Trabajo con el responsable de provisiones y fallas. * Coordina con los clientes las instalaciones. * Realiza el seguimiento de la ejecución y control de tiempos de las provisiones. * Coordina con los técnicos de campo y ENTEL S.A. la certificación de las provisiones. * Cierra las Órdenes de Trabajo en sistema y actualiza las bases de datos de ENTEL S.A. * Realiza el registro en la planilla de conciliación de provisiones. * Realiza la devolución de las Órdenes de Trabajo ejecutadas al responsable de ENTEL S.A. en el departamento correspondiente. * Gestiona y registra el retiro de equipos para su devolución. * Gestiona los equipos retirados por mantenimiento y que son enviado al proveedor para su reparación por garantía.   Es indispensable la presencia de este personal en las regionales del eje troncal, como también regionales donde existe mayor demanda de solicitudes.  La persona que sea asignada a esta responsabilidad deberá tener un grado académico de egresado en Ingeniería o Técnico Superior relacionada a telecomunicaciones y deberá contar con una experiencia mínima de 1 años en trabajos similares. Cuyos respaldos deberán presentarse a los 15 dias de firmado el contrato. |  |  |  |
| 9 | 6.4.5 GESTOR DE ALMACENES (REGIONAL)  Serán los gestores de almacenes en cada departamento regional, quienes administrarán la distribución virtual de los equipos y accesorios (material con serie y sin serie) con los puntos de venta disponibles (Multicentros, ejecutivos de venta, distribuidores autorizados, etc.). Será quien gestione los requerimientos de dotación de equipos y accesorios mediante los sistemas de administración de almacenes de Entel SA.  Deberá realizar las conciliaciones regionales correspondientes, emitirá informes de control, saldos, movimientos de materiales, reposiciones, quiebres de stock y compromisos asumidos por la empresa contratista. Sus funciones específicas son:   * Solicitar la dotación de equipos y accesorios. * Distribuye virtualmente los equipos y accesorios a los puntos de venta de cada regional y subregional. * Entrega los equipos a las cuadrillas que realizarán las Instalaciones y mantenimiento diariamente. * Reporta anomalías que puedan surgir en el sistema * Informa sobre devoluciones a los almacenes de material * Gestiona los equipos dañados y usados de los almacenes. * Centraliza los equipos dañados y usados para su despacho a almacenes nacionales.   Es indispensable la presencia de este personal en las regionales del eje troncal, como también regionales donde existe mayor demanda de solicitudes  La persona que sea asignada a esta responsabilidad deberá tener un grado académico de Técnico superior o licenciatura en administración, logística relacionada a telecomunicaciones y deberá contar con una experiencia mínima de 1 años en trabajos similares. Cuyos respaldos deberán presentarse a los 15 dias de firmado el contrato.  Ver Gráfico: Organigrama Funcional |  |  |  |
| 10 | 6.4.6 TECNICO DE PROVISIONES Y FALLAS  Sus funciones y tareas son:   * Coordinar con el gestor de provisiones y fallas la actividad o tarea asignada. * Solicitar el material necesario para los trabajos asignados. * Coordinar en sitio la actividad con el cliente. * Efectuar los trabajos de instalación, traslados, retiros y asistencias técnicas. * Efectuar las pruebas correspondientes del servicio * Configuración de los equipos Set top box. * Solicitar la activación y pareo del Set top box con la Smartcard al Call Center. * Realizar pruebas del servicio, parámetros de niveles de señal. * Llenar la OT con datos técnicos y materiales utilizados. * Gestionar la firma con el cliente. * Explicar al cliente el funcionamiento del servicio y responder las dudas que este tenga. * Devolver la OT ejecutada al Gestor de provisiones. * Retirar el Servicio, cableado y retiro de equipos (Antena, Lnb, multiswitch, Set top box, Smartcard, etc.) pertenecientes a ENTEL.   Además, debe poseer conocimientos en:   * Cableado Estructurado. * Elaboración de informes. * Operación de Sistemas Informáticos * Capacitación en seguridad industrial.   ENTEL S.A. se reserva el derecho de solicitar el reemplazo de cualquiera de los técnicos, si la calidad de su trabajo no satisface a los requerimientos técnicos o no es merecedor de la confianza de ENTEL S.A.  Entel S.A se reserva el derecho de solicitar el traslado temporal o definivo del personal técnico a otro centro de operaciones dentro o fuera del departamento.  Es requisito que la contratista adjudicada cuente con por lo menos una cuadrilla certificada para las regionales de: Santa Cruz, Tarija y Chuquisaca que cumplan las condiciones mínimas requeridas por las petroleras para ingreso a los campos, los cuales deberán contar además con la siguiente documentación:   * Aviso de afiliación Caja de Seguro Social. * Examen pre-ocupacional y el carnet de salud habilitado para el técnico que ingresa al campo. * Seguro contra accidentes personales. * Seguro de vida. * Carnet de vacunación contra fiebre amarilla, tétanos y fiebre tifoidea. * Licencia de conducir.   Esta persona deberá tener un grado académico de técnico medio o superior relacionado a telecomunicaciones y deberá contar con una experiencia mínima de 1 año en trabajos similares y contar además con una certificación de antecedentes personales satisfactoria. Cuyos respaldos deberán presentarse 15 días después de la firma del contrato. |  |  |  |
| 11 | 6.5 ESTRUCTURA PROYECTO ENTEL TV (DTH) y LTE FAMILIA NACIONAL  La propuesta de la estructura de personal a nivel nacional, debe contar como mínimo con:   * Un Responsable Técnico – Comercial Nacional * Un Responsable de Gestión de Calidad Nacional   Ambos con sede en la ciudad de La Paz.  Ver Gráfico: Organigrama Funcional |  |  |  |
| 12 | 6.5.1 DEPARTAMENTO DE LA PAZ  Para el departamento de La Paz la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental. * Estructura para la ciudad de La Paz * Estructura para la ciudad de Caranavi.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 13 | 6.5.1.1 ESTRUCTURA DE LA CIUDAD DE LA PAZ  * Un gestor de provisiones y fallas. * Un gestor de almacenes * Catorce técnicos de provisiones y fallas + 4 para LTE.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 14 | 6.5.1.2 ESTRUCTURA DE LA CIUDAD DE CARANAVI  * 2 técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 15 | 6.5.2 DEPARTAMENTO DE SANTA CRUZ  Para el departamento de Santa Cruz la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental. * Estructura para la ciudad de Santa Cruz. * Estructura para la ciudad de Robore. * Estructura para la ciudad de Camiri.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 16 | 6.5.2.1 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE SANTA CRUZ   * Un gestor de provisiones y fallas. * Un gestor de almacenes * Diez técnicos de provisiones y fallas + 2 para LTE.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 17 | 6.5.2.2 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE ROBORE   * 2 técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 18 | 6.5.2.3 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE CAMIRI   * 2 técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 19 | 6.5.3 DEPARTAMENTO DE COCHABAMBA  Para el departamento de Cochabamba la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental. * Estructura para la ciudad de Cochabamba. * Estructura para la ciudad de Shinahota.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 20 | 6.5.3.1 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE COCHABAMBA   * Un gestor de provisiones y fallas. * Un gestor de almacenes * Ocho técnicos de provisiones y fallas + 2 para LTE.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 21 | 6.5.3.2 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE SHINAHOTA   * 4 técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 22 | 6.5.4 DEPARTAMENTO DE ORURO  Para el departamento Oruro la propuesta debe ser como mínimo la siguiente estructura en la ciudad de Oruro:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones y fallas, almacenes). * Dos técnicos de provisiones y fallas + 1 para LTE.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 23 | 6.5.5 DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA  Para el departamento Chuquisaca la propuesta debe ser como mínimo la siguiente estructura en la ciudad de Sucre:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones y fallas, almacenes). * Cuatro técnicos de provisiones y fallas + 2 para LTE.   6.5.5.1 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE MONTEAGUDO   * Dos técnicos de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 24 | 6.5.6 DEPARTAMENTO DE TARIJA  Para el departamento de Tarija la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental. * Estructura para la ciudad de Tarija. * Estructura para la ciudad de Bermejo. * Estructura para la ciudad de Yacuiba. * Estructura para la ciudad de Villamontes.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 25 | 6.5.6.1 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE TARIJA   * Un gestor de provisiones y fallas. * Seis técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 26 | 6.5.6.2 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE BERMEJO   * Dos técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 27 | 6.5.6.2 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE YACUIBA   * Dos técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 28 | 6.5.6.2 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE VILLAMONTES   * Dos técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 29 | 6.5.7 DEPARTAMENTO DE BENI  Para el departamento de Beni la propuesta debe ser como mínimo la siguiente:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones, falla y almacenes). * Estructura para la ciudad de Trinidad. * Estructura para la ciudad de Riberalta. * Estructura para la ciudad de Magdalena.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento |  |  |  |
| 30 | 6.5.7.1 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE TRINIDAD   * Cuatro técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 31 | 6.5.7.2 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE RIBERALTA   * Dos técnicos de provisiones y fallas.   6.5.7.3 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE MAGDALENA   * Dos técnicos de provisiones y fallas.   La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista. |  |  |  |
| 32 | 6.5.8 DEPARTAMENTO DE PANDO  Para el departamento de Pando la propuesta debe ser como mínimo la siguiente estructura en la ciudad de Cobija:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones,fallas y almecenes ). * Dos técnicos de provisiones y fallas + 1 para LTE.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 33 | 6.5.9 DEPARTAMENTO DE POTOSÍ  Para el departamento de Potosí la propuesta debe ser como mínimo la siguiente estructura en la ciudad de Potosi:   * Un referente Departamental (También realiza las tareas del gestor de provisiones,fallas y almecenes). * Cuatro técnicos de provisiones y fallas.   6.5.10 ESTRUCTURA PARA LA CIUDAD DE UYUNI   * Dos técnicos de provisiones y fallas.   Ver Gráfico: Organigrama Funcional  La gestión operativa de este personal estará a cargo total de la empresa contratista.  La empresa contratista tiene como responsabilidad proveer el personal de acuerdo a los perfiles indicados y toda la logística necesaria y especificada en el apartado correspondiente de este documento. |  |  |  |
| 34 | 6.6 INFRAESTRUCTURA  La empresa contratista debe contar con un centro de mantenimiento en cada una de las ciudades de los departamentos antes mencionados, para ello ENTEL S.A. facilitará un ambiente en cada una de las ciudades para que pueda establecer su centro de operaciones. En caso de que ENTEL S.A. no cuente con el espacio requerido, la contratista deberá alquilar bajo su costo los ambientes necesarios.  Los centros de mantenimiento, deberán contar con la infraestructura básica de oficina, medios y herramientas informáticas, facilidades de comunicación y acceso a Internet, que les permitan desarrollar plenamente los trabajos requeridos en el presente pliego, sin que existan limitaciones y/o problemas al respecto. |  |  |  |
| 35 | 6.7 LOGÍSTICA, EQUIPAMIENTO Y COMUNICACIONES  El personal técnico, deberá contar con el siguiente equipamiento básico para el eficiente desarrollo de su trabajo en campo: |  |  |  |
| 36 | 6.7.1 HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS  Las herramientas e instrumentos que la empresa contratista ofertará, deben cumplir con las características técnicas antes descritas y solicitadas; en caso de que no sea posible conseguirlas, la contratista debe ofertar una alternativa que cumpla con lo indicado debiendo presentar documentación que avale la alternativa, para análisis y aprobación de ENTEL S.A.  Las tablas siguientes resumen la cantidad mínima de herramientas e instrumentos por Región y la clasificación definida anteriormente.  **HERRAMIENTAS PARA TELEVISION SATELITAL (DTH):**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | DETALLE | Und | LPZ | SCZ | CBA | ORO | CHU | TJA | BNI | PDO | PTS | |  | HERRAMIENTAS PARA TELEVISION SATELITAL (DTH) | | | | | | | | | | | | 1 | Caja de Herramientas | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 2 | Destornilladores planos y estrella (grande, mediano y pequeño) | Set | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 3 | Alicates(Fuerza, Punta, Corte) | Set | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 4 | Taladro y Juego de brocas (concreto, madera, metal) | Set | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 5 | Juego de llaves de dado | Set | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 6 | Juego de llaves de boca y ojo | Set | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 7 | Guía Pasacables Nylon 20mts | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 8 | Grimpeadora Tipo F - RG 6 | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 9 | Pelacables para coaxial RG 6 | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 10 | Brújula | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 11 | Inclinometro | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 12 | Martillo | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 13 | Extensión eléctrica de 20 mts | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 14 | Escaleta Telescópica de 2 Secc. | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 15 | Escalera tipo Tijera | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 16 | Cinturón o arnés de seguridad con línea de vida | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | INSTRUMENTOS DE MEDICION (DTH) | | | | | | |  |  |  |  | | 1 | Satfinder Digital (Satlink WS-6932) o similares | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 | | 2 | Multitester Digital | Pza | 8 | 7 | 6 | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 3 |   **HERRAMIENTAS PARA LTE FAMILIA:**   |  | DETALLE | UND | LPZ | SCZ | CBA | ORO | CHU | TJA | BNI | PDO | PTS | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | HERRAMIENTAS PARA LTE FAMILIA | | | | | | | |  |  |  | | 1 | Alicates Crimping RJ45 coxial RG6 | Pza | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 | Pelador de cable | Pza | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 3 | Téster o multímetro | Pza | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 4 | Destornilladores planos y estrella (grande, mediano y pequeño) | Set | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 5 | Alicates de fuerza, corte y punta | Set | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 6 | Escalera para interiores | Pza | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 7 | Maletín de herramientas | Pza | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 8 | Taladro y juego de brocas | Set | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | INSTRUMENTOS DE MEDICION PARA LTE FAMILIA | | | | | | | | | | | | | 1 | Testeador de redes LAN | Pza | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 | Computador portátil, dual core o superior | Pza | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |  |  |  |
| 37 | 6.7.2 INFRAESTRUCTURA PARA DTH Y LTE   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | OFICINAS | Unid | LPZ | SCZ | CBA | ORO | CHU | TJA | BNI | PDO | PTS | | 1 | Computadora | Pza | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | | 2 | Escritorio | Pza | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | | 3 | Scanner | Pza | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 4 | Impresoras | Pza | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | |  |  |  |
| 38 | 6.7.3 VEHICULOS  La contratista debera contar con la cantidad adecuada:   * Vehículos apropiados y en buen estado para el traslado tanto del personal técnico con su correspondiente equipamiento así como del material que deben ir adecuadamente resguardados para prevenir su deterioro, pérdida o robo. * Los vehículos propios y/o alquilados por la empresa contratista deben llevar pintado el logo de identificación de la misma en ambos lados del vehículo, el logo deberá tener un diámetro mínimo de 40 cm. * Los vehículos para el ingreso a los campos petroleros deberán cumplir los requerimientos de las empresas petroleras y equipados con pito o alarma de reversa, barra antivuelco, cinturón de seguridad en todos los asientos. Además de extinguidor, triangulo de parqueo, botiquín y otros. * Los vehículos para los viajes al área rural deberán estar debidamente equipados a fin de precautelar la seguridad de los ocupantes. |  |  |  |
| 39 | **6.8 STOCK DE MATERIALES**  A fin de garantizar la continuidad del trabajo, y la ejecusion de las actividades en los tiempos establecidos, se sugiere a la contratista contar con material suficiente para efectuar los trabajos tanto de operación como de mantenimiento del servicio de Television Satelital de ENTEL S.A., con una previsión de dos meses, por lo tanto debe prever la compra del material necesario de forma anticipada para evitar demoras o cese de actividades por falta de material.  Con este fin, se sugieren cantidades mínimas de material que debe mantener la contratista en todo momento (provisión para dos meses, red domiciliaria):   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **Descripción** | **Unidad** | **LPZ** | **SCZ** | **CBA** | **ORO** | **CHU** | **TJA** | **BNI** | **PDO** | **PTS** | | 1 | Cable coaxial RG6 | Rollo (305m) | 50 | 40 | 40 | 10 | 15 | 40 | 15 | 10 | 15 | | 2 | Conector F para RG6 | Pza | 2500 | 2000 | 2000 | 300 | 500 | 2000 | 500 | 300 | 500 | | 3 | Grapas para coaxial RG6 | Bolsa (100 Pza) | 250 | 200 | 200 | 50 | 50 | 200 | 50 | 30 | 50 | | 4 | Cinturoncillos de plástico 15 y 20 cm | Bolsa (100 Pza) | 100 | 80 | 80 | 20 | 30 | 80 | 30 | 10 | 30 | | 5 | Cinta aislante | Pza | 40 | 30 | 30 | 8 | 8 | 30 | 12 | 8 | 8 | | 6 | Cinta vulcanizante | Pza | 40 | 30 | 30 | 8 | 8 | 30 | 12 | 8 | 8 | | 7 | Silicona | Pza | 40 | 30 | 30 | 8 | 8 | 30 | 12 | 8 | 8 | | 8 | Tirafondos de ½" x 2” más ramplús | Pza | 2500 | 2000 | 2000 | 500 | 500 | 2000 | 500 | 200 | 500 |   PARA EL SERVICIO LTE FAMILIA  A fin de garantizar la continuidad del trabajo, el contratista está en la obligación de contar con material suficiente para efectuar los trabajos tanto de operación como de mantenimiento de la red LTE Familia de ENTEL S.A. Por lo tanto debe prever la compra del material necesario de forma anticipada para evitar demoras o cese de actividades por falta de material.  Con este fin, se sugiere mantener cantidades mínimas de los siguientes materiales: Cable UTP CAT5e, Cable Ducto, Capuchon - RJ45, Conector RJ45, en cada uno de los departamentos. |  |  |  |
| 40 | 6.9 NORMAS DE SEGURIDAD  El contratista se compromete a la observancia plena de las disposiciones legales del Estado Plurinacional de Bolivia en materia de seguridad, higiene y calidad en el trabajo. Por lo tanto, durante la ejecución de los servicios objeto del presente documento, deberá adoptar las medidas preventivas necesarias (incluida la señalización) para salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores en el lugar de trabajo. De la misma manera la contratista debe velar por la seguridad de terceras personas.  Es muy importante que todos los técnicos que ejecutan las actividades, se encuentren capacitados en todo lo que es **SEGURIDAD INDUSTRIAL**, ya que cualquier descuido del técnico durante la ejecución de los trabajos, puede ocasionar un accidente.  Cada Técnico de Campo de provisiones y fallas, debe contar con el siguiente equipamiento de trabajo:  Dotación Semestral   * Pantalón y camisa de trabajo. * Chaleco. * Botines de seguridad. * Guantes.   Dotación Anual   * Chamarra. * Poncho para lluvia. * Casco. * Gafas.   Credencial con el logotipo de su empresa, fotografía actualizada, datos personales y datos de referencia de la empresa contratista.  Cada gestor de provisiones y/o referente departamental debe contar anualmente, con la siguiente ropa de trabajo.   * Pantalón y camisa de trabajo. * Chaleco. * Zapatos de seguridad. * Guantes. * Credencial con el logotipo de su empresa, fotografía actualizada, datos personales y datos de referencia de la empresa contratista.   En el primer mes de inicio de contrato la empresa contratista presentará a la regional y sede nacional de ENTEL S.A. el cronograma anual de dotación de ropa de trabajo, para programar la inspección técnica respectiva. |  |  |  |
| 41 | 6.10 RESPONSABILIDAD SOCIAL  La empresa contratista adjudicada, deberá dar cumplimiento a todas las disposiciones laborales y sociales que se encuentran vigentes en Bolivia, como la Ley General del Trabajo su Decreto Reglamentario, el Código  de Seguridad Social, la Ley de Pensiones en cuanto a las cotizaciones de corto y largo plazo, Decreto Supremo 28699 de 1ro de mayo 2006, Resolución Ministerial 551/06 de 06 de diciembre de 2006 y otras disposiciones conexas. |  |  |  |



7 ACÁPITE 7: DEFINICIÓN DE METAS Y MULTAS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 7: DEFINICIÓN DE METAS Y MULTAS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | 7.1 INTRODUCCIÓN  En el presente acápite se describen los objetivos y metas que debe cumplir la EMPRESA CONTRATISTA y las multas a aplicarse en caso de incumplimiento de las mismas.  Las multas descritas a continuación son independientes entre sí y pueden aplicarse simultáneamente sobre una misma actividad.  Si la contratista no cumpliere o se retrasare en el cumplimiento de alguna o algunas de las obligaciones establecidas en el presente contrato y en los demás documentos contractuales, ENTEL S.A. podrá aplicarle las penalidades establecidas en el presente Anexo, además de hacer efectiva la garantía de Cumplimiento de Contrato si correspondiere.  En el caso de las multas y/o penalidades, éstas se descontarán de los pagos mensuales correspondientes. La contratista manifiesta conocer y aceptar todas las sanciones y penalidades contenidas en los documentos contractuales, así como conocer y aceptar los procedimientos para su aplicación. |  |  |  |
| 7.2 PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN PLAZOS DE TIEMPO | | | | |
| 2 | 7.2.1 INSTALACION, INSTALACION EQUIPO ADICIONAL, TRASLADOS Y RETIROS (PROVISIONES) DTH y LTE Familia  Según el tipo de actividad (Instalación, Instalación equipo adicional, traslados y retiros), se han definido los tiempos máximos de ejecución que el contratista debe cumplir:  **TV SATELITAL**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Tipo de trabajo** | **Urbano** | **Rural** | | (días) | (días) | | Instalación | 3 | 9 | | Instalación equipo adicional | 3 | 9 | | Traslados | 3 | 9 | | Retiros | 3 | 9 |   **LTE FAMILIA:**   |  |  | | --- | --- | | **Tipo de trabajo** | **Urbano** | | (días) | | Instalación | 3 | | Traslado | 4 | | Retiro | 4 | | Cambio de características (cambio de velocidad - asignación de IP) | 4 |   El porcentaje de incumplimiento en plazo de todos los trabajos encomendados en provisiones, será penalizado multiplicando el coeficiente de este por el porcentaje fijo de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes evaluado, **es decir sobre el monto mensual a cancelar.**  Ej. Porcentaje de incumplimiento = 10%  % de penalización= 10 x 0.5%= 5% |  |  |  |
| 3 | 7.2.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO (Asistencias Técnicas) DTH y LTE Familia  Los plazos o tiempos para intervenciones de mantenimientos correctivos están definidos, según los siguientes criterios:  Desde el instante en que ENTEL S.A. emita la Orden de Trabajo para la intervención correctiva, la empresa contratista tiene un tiempo máximo de reparación y restablecimiento del servicio de acuerdo a los siguientes cuadros:  **TV SATELITAL**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Tiempos de ejecución Mantenimiento Correctivo | | | | Cliente | Urbano | Rural | | (Hrs) | (Hrs) | | Masivo | 20 | 60 | | Corporativo, Petroleras | 8 | 48 |   **LTE FAMILIA**   |  |  | | --- | --- | | **SERVICIO** | **TIEMPO DE SOLUCIÓN** | | LTE FAMILIA (MASIVO, PYMES, CORPORATIVO) | 20 HORAS |   El porcentaje de incumplimiento en plazo de todos los trabajos encomendados de mantenimiento correctivo (Asistencias técnicas), será penalizado multiplicando el coeficiente de este por el porcentaje fijo de 0.5%, cuyo resultado final será descontado del monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes evaluado, **es decir sobre el monto mensual a cancelar.**  Ej. Porcentaje de incumplimiento = 10%  % de penalización= 10x 0.5%= 5% |  |  |  |
| 7.3 INCUMPLIMIENTO POR MALA CALIDAD DE EJECUCIÓN | | | | |
| 4 | 7.3.1 INSTALACIONES, ADICION DE EQUIPOS, TRASLADOS, RETIROS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO  El control de calidad para el servicio DTH y LTE FAMILIA, de las actividades de Instalación, Adición de equipos, Traslados, Mantenimiento, etc. estará basado en cómo se ejecutó la actividad (Instalación interna y externa), estética, correcto diagnóstico y solución de la falla, calidad del material utilizado, calidad de datos técnicos registrados por la contratista en la orden de trabajo, entrega de devolución de equipos y la satisfacción del cliente. La evaluación será efectuada a través de visitas conjuntas de control de actividad, entre personal de ENTEL S.A. y la contratista, o en su defecto, mediante el personal de ENTEL S.A.  El porcentaje mínimo de muestras será del 10% del total de las actividades ejecutadas en el periodo de evaluación.  Los trabajos observados deben ser corregidos antes del pago mensual.  El extravío de equipos por contratista, deberá ser asumido y repuesto por la empresa contratista. En caso de incumplimiento ENTEL S.A. podrá realizar el descuento respecto del valor de los equipos extraviados. |  |  |  |
| 5 | * 1. INCUMPLIMIENTO EN EMPLEO Y CUANTIFICACION DE MATERIALES   Si la contratista presentara los informes de materiales empleados con errores superiores al 5% del total de las cantidades reportadas, los montos deberán ser reajustados a conformidad del responsable regional de ENTEL, antes del pago mensual. |  |  |  |
| 6 | 7.5 EQUIPAMIENTO Y LOGISTICA INSUFICIENTE  Si en las supervisiones a los técnicos de provisiones y fallas se evidencia que no cuentan con la totalidad de los uniformes, credenciales, vehículos, herramientas, instrumentos de medición y materiales de instalación o no cumplen con alguno de los requerimientos del presente documento, la empresa contratista será notificada mediante una nota de llamada de atención. Si durante la siguiente revisión se verificara que las observaciones no hubiesen sido corregidas, la empresa contratista será pasible a una sanción que corresponderá al descuento del 2% del canon mensual por mano de obra a pagarse durante el mes de revisión. |  |  |  |
| 7 | 7.6 FALLA PROVOCADA Y DAÑO PROVOCADO  Si la empresa contratista durante la ejecución de cualquier trabajo relativo al presente documento, provocara el reclamo de un cliente de ENTEL S.A. por perjuicio o interferencia de sus servicios, la empresa contratista estará obligada a su reposición inmediata y deberá correr con todos los gastos ocasionados de manera directa o indirecta por la falla o daño provocado.  De la misma manera, si el daño fuera provocado a la propiedad del cliente, la empresa contratista está obligada a su reposición inmediata y a satisfacción del abonado, ésta reposición no representará costo alguno para ENTEL S.A.  Los pagos a la empresa contratista serán retenidos hasta que el problema sea solucionado. La falla o daño provocado se considerará como una mala ejecución. |  |  |  |
| 8 | 7.7 PENALIDAD POR AUSENCIA DE PERSONAL  La cantidad mínima de personal técnico y de gestion asignada al contrato es fija y de libre disposición para los trabajos de ENTEL S.A.  Mediante inspección técnica del personal, se verificara presencia del mismo de acuerdo a los términos del contrato. En caso de que cualquiera de los técnicos faltara a su trabajo de manera injustificada y sin el reemplazo respectivo, se aplicará una multa del 0.1% del canon mensual por concepto de mano de obra, esta multa se aplicará por cada día y por cada técnico que faltase.  De igual manera se considerará como ausencia de personal si el personal asignado al contrato (técnicos y personal administrativo) no cumple con los perfiles solicitados en las especificaciones técnicas. |  |  |  |
| 9 | 7.8 TIEMPO DE ENTREGA DE INFORMACION  Los reportes mensuales de provisiones y fallas deben ser clasificados y divididos de acuerdo a lo siguiente:   * Reportes de provisiones (clientes Masivos y Corporativos) * Reportes de fallas (clientes Masivos y Corporativos)   Hasta el día 5 de cada mes como plazo máximo, la empresa CONTRATISTA hará entrega del reporte mensual a los responsables regionales de ENTEL S.A., con la información y respaldos detallados en el Anexo 2 Especificaciones técnicas Incisos 4.9 y 5.7 respectivamente.  En caso de inclumplimiento en la entrega de información, reportes mensuales u otra solicitada por ENTEL S.A. via escrita, correo electrónico u otros verificables, la empresa será penalizada con el porcentaje fijo del 1%, aplicable por cada regional, cuyo resultado final será descontado del monto total a pagarse por concepto de mano de obra del mes evaluado, así mismo ENTEL S.A. no será responsable por los retrasos en la tramitación de pago producto de este incumplimiento. |  |  |  |

8 ACÁPITE 8: FORMULARIOS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 8 : FORMULARIOS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **Cumple / No cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | El objetivo del presente acápite, es indicar que todos los formularios relacionados con el presente documento y sus anexos serán proporcionados a la empresa adjudicada después de la firma del contrato. |  |  |  |

9 ACÁPITE 9: EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

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

**Cada certificado debe consignar a la empresa que otorga, el periodo de tiempo de contrato o trabajo y el alcance en cantidad de servicios atendidos.**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACÁPITE 9, EXPERIENCIA DE LA EMPRESA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **No** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **MANDATORIO** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| **Cumple / No cumple** |
| 1 | El oferente deberá presentar al incio del proceso (Sobre B) un resumen actualizado y respaldado (Certificados de Instalación y puesta en funcionamiento de sistemas de acceso: Contratos, u otros documentos similares) de la experiencia de trabajo que tiene en servicios de instalación, operación y/o mantenimiento, relacionados a lo solicitado en este proceso de contratación. La experiencia mínima requerida es de 2 años.  **NOTA**: El tiempo de experiencia de cada contrato o documento similar deberá ser claro y remarcado con resaltador. |  |  |  |

10 CUADRO DE CALIFICACIÓN RESUMEN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y CALIFICABLES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **CRITERIOS MANDATORIOS** | **PONDERACIÓN SOBRE (100%)** |
|  | Cumplimiento de todos los puntos MANDATORIOS de los Acápites 4 al 9 | **CUMPLE/NO CUMPLE** |
| **TOTAL CRITERIOS MANDATORIOS (A)** | | **100%** |
| **CALIFICACIÓN TOTAL (A+B)** | | **100%** |

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

# 

# PARTE III

**ANEXOS**

Anexo No. 1 – Condiciones Generales del Proceso de Contratación

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

Anexo No. 3 – Modelo del contrato

Anexo No. 4 – Descripción Red Television Satelital

Anexo No. 5 – Cobertura Geográfica y Características

Anexo No. 6 – Propuesta Económica

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 1** | **CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO** |

**Consideraciones Generales**

* **Adjudicación:** ENTEL S.A. se reserva el derecho de realizar adjudicaciones parciales o de adquirir la totalidad o parte de los bienes/servicios objeto del presente proceso, de acuerdo a la mejor solución técnico-económica y a los intereses de ENTEL SA.
* **Naturaleza confidencial de las propuestas:** A excepción de aquellas permitidas por las leyes de Bolivia, ENTEL S.A. no divulgará ninguna información con respecto a las propuestas, tabulación, clasificación y evaluación de las ofertas; por consiguiente ENTEL S.A. puede proceder con la calificación de acuerdo a sus normas internas y legales vigentes.
* **Confidencialidad:** El contenido absoluto del presente documento, constituye información confidencial de ENTEL S.A. y se proporciona únicamente para propósitos de referencia en la presentación de ofertas. Al recibir esta documentación, el proponente acuerda mantener confidencialidad sobre la información y no reproducirla o divulgarla fuera del grupo directamente responsable de la evaluación de sus contenidos, a menos que ENTEL S.A. lo autorice por escrito.
* **Acciones legales:** ENTEL S.A. se reserva el derecho de seguir las acciones civiles o penales que correspondan, al margen de dar de baja de su árbol de proponentes a la empresa que infrinja su acuerdo de confidencialidad.
* **Medida Anticorrupción:** No puede efectuarse ninguna oferta, pago, consideración o beneficio de cualquier clase, que constituya una práctica ilegal o de corrupción, ya sea directa o indirecta como un aliciente o recompensa por el otorgamiento de ésta prestación. Ese tipo de prácticas será fundamento para no considerar al proponente en la adjudicación del contrato, pudiendo aplicarse otras acciones civiles y/o penales.
* **Prohibición de Competencia:** En contratos resultantes de la adjudicación del presente proceso se contemplará la cláusula de no competencia.

“El PROVEEDOR, asume la obligación ineludible de no competir con los servicios que presta a ENTEL S.A.; si se evidencia la competencia de servicios (competencia directa a través de su empresa o indirecta a través de sus ejecutivos, directivos o empresas relacionadas), el presente contrato será resuelto inmediatamente y se procederá a la ejecución de la Garantía por Incumplimiento de Contrato sin derecho a reclamo alguno.”

En este sentido ENTEL S.A. se reserva el derecho de no incluir en el proceso de selección y adjudicación al proveedor que incumpla con dicha cláusula.

* **Impedidos de Participar:** Aquellas empresas que tengan cualquier tipo de pendiente, cuentas por pagar, compromisos contractuales declarados en mora o incumplidos, observaciones en la calidad de sus productos/servicios, o procesos administrativos y/o judiciales con la Empresa, no podrán habilitarse, o ser consideradas como proponentes para el presente proceso.

**Consideraciones previas a la presentación de propuestas**

* **Revisión y Modificación de los Términos Básicos de Contratación:** ENTEL S.A. se reserva el derecho de revisar y modificar los Términos Básicos de Contratación durante la etapa de invitación. Asimismo, la revisión y/o modificación de los Términos Básicos de Contratación pueden ser realizados como consecuencia de la reunión de aclaración. De producirse estas situaciones, las modificaciones serán comunicadas a los proponentes.
* **Solicitud de Ampliación del Plazo de Entrega de Ofertas:** Los proponentes deberán enviar una carta solicitando la ampliación del plazo de presentación de propuestas, hasta dos (2) días hábiles antes del plazo de entrega establecido en los Términos Básicos de Contratación. Recibida esta solicitud, ENTEL S.A. realizará el análisis de tiempo de ampliación del plazo de entrega de las ofertas según cada caso, comunicando los cambios. En caso fortuito o de fuerza mayor[[2]](#footnote-2), los proponentes pueden enviar su solicitud de ampliación del plazo mediante nota escrita a la Gerencia de Adquisiciones en un tiempo no menor a cuarenta y ocho (48) horas del tiempo límite fijado para la presentación de ofertas. Una vez evaluada dicha solicitud y aceptada por ENTEL S.A. como válida, se comunicará a todos los proponentes la designación de una nueva fecha de presentación de propuestas.
* **Rechazo de Propuestas:** No serán aceptadas ni consideradas las propuestas recibidas en oficinas postales o cualquier otro lugar, aunque fueran dependencias de ENTEL S.A. diferente al domicilio señalado en el apartado 6 “Presentación de Propuestas”, y tampoco serán consideradas las ofertas entregadas pasados el día y hora límite señalado por ENTEL S.A.
* La ausencia de cualquier documento solicitado en los Términos Básicos de Contratación, determina la inhabilitación de la propuesta.

**Consideraciones durante el proceso**

* Participan del acto representantes de los proveedores que presentaron sus propuestas y la Comisión de Calificación de ENTEL S.A.
* No se procede a la apertura de los sobres “B” y “C” de las empresas que hubieran sido inhabilitadas en el proceso de calificación del sobre “A”, ésta decisión será comunicada en el acto de apertura.
* No se procede a la apertura de la Oferta Técnica (sobre “B”) si los oferentes no se habilitan con los Documentos Administrativos (sobre “A”). No se procede al análisis de la Oferta Económica (sobre “C”) si el oferente no se habilita previamente en la evaluación de la Oferta Técnica (sobre “B”).
* **Convocatoria Desierta:** ENTEL S.A. se reserva el derecho de declarar desierta la presente convocatoria en cualquier etapa en la que se encuentre, con anterioridad a la adjudicación y en los siguientes casos:

1. No se hubiera recibido ninguna propuesta
2. Ningún proponente hubiera cumplido con los requisitos establecidos en los Términos Básicos de Contratación.
3. Cuando el proponente adjudicado incumpla la presentación de los documentos necesarios para la formalización de la relación comercial o desista de la misma y no existan otras propuestas calificadas.

* **Cancelación, Anulación y/o Suspensión:** ENTEL S.A. puede suspender, cancelar o declarar anulada y sin efecto la presente convocatoria, en cualquier etapa previa a la formalización de la relación comercial, por las razones siguientes:

1. Cuando exista un hecho de fuerza mayor y/o caso fortuito irreversible que no permita la continuidad del proceso, o en su defecto porque la Unidad Solicitante haya demostrado que la necesidad de contratación se haya extinguido.
2. Cuando se determine incumplimiento o inobservancia al procedimiento para la adquisición respectiva y/o desvirtúe la legalidad y validez del proceso.
3. Cuando a juicio de ENTEL S.A., las ofertas no se adecuen a sus intereses y/o a las normas y procedimientos legales vigentes.

* **Rechazo de propuestas:** ENTEL S.A. puede rechazar las propuestas, de acuerdo a las siguientes causales:

1. Ofertas presentadas fuera de fecha y hora establecidas en los Términos Básicos de Contratación; exceptuando los casos fortuitos o de fuerza mayor aprobados por el Comité de Evaluación.
2. Ofertas que tengan raspaduras, alteraciones o enmiendas.
3. Ofertas que no cumplan con cualquiera de las especificaciones descritas en los Términos Básicos de Contratación.
4. Cuando a juicio de ENTEL S.A., los precios ofertados no guarden relación con el mercado.
5. ENTEL S.A. se reserva el derecho de desestimar cualquier propuesta, si a su juicio ésta no satisface sus expectativas y necesidades; o si el proponente no es merecedor de la confianza de ENTEL S.A.
6. Cuando el proponente presente dos o más propuestas alternativas de diferentes marcas en una misma propuesta.

**Desistimiento y Nueva Adjudicación:** Si el proponente adjudicado decide desistir de la adjudicación, ENTEL S.A. ejecutará la Boleta de Garantía o Póliza de Seriedad de Propuesta presentada por el proponente y podrá negociar con la segunda propuesta mejor calificada, y así sucesivamente; conforme a sus mejores intereses, o podrá declarar desierto el proceso, dando lugar a iniciar una nueva convocatoria bajo otra modalidad de compra.

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 2** | **DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PROPONENTE** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Razón Social | : |  |  |
| Objeto del Proceso | : |  |  |
| N° de Convocatoria | : |  | ……/201.. |
| Lugar y Fecha | : |  |  |

De mi consideración:

En atención a la Convocatoria de referencia, a nombre de la empresa……………………. a la cual es representamos, declaramos expresamente nuestra conformidad y compromiso de cumplimiento, conforme con los siguientes puntos:

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

1. A nombre de la entidad proponente y conforme el Poder recibido, declaramos y garantizamos haber examinado los Términos Básicos de Contratación y sus aclaraciones y enmiendas, aceptando sin reservas todas las estipulaciones de dichos documentos y la adhesión al texto del contrato.
2. Declaramos la veracidad de toda la información proporcionada y autorizamos mediante la presente, para que en caso de ser adjudicados, cualquier persona natural o jurídica, suministre a los representantes autorizados de la entidad convocante, toda la información que requieran para verificar la documentación que presento. En caso de comprobarse falsedad en la misma, nos damos por notificados que la empresa tiene el derecho a descalificar la presente propuesta y ejecutar la Garantía de Seriedad de Propuesta.
3. En caso de obtener la adjudicación, nuestra propuesta constituirá un compromiso obligatorio hasta que se prepare y firme el documento de compra.

**II.- Declaración Jurada**

1. Como empresa proponente respetaremos el desempeño de los funcionarios asignados al proceso de contratación por ENTEL S.A. y no incurriremos en relacionamiento que no sea a través de medio oficial y escrito, siendo el incumplimiento de esta declaración causal de rechazo o descalificación de la propuesta.
2. Afirmamos que ningún propietario, socio, representante legal o personal dependiente de nuestra empresa tiene relación directa, indirecta o comercial, con el personal de ENTEL S.A., relacionado a este proceso de contratación.
3. 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.
4. Afirmamos que no tenemos conflicto de intereses para el presente proceso de contratación y no se ha incurrido en negociaciones previas con ningún funcionario ni Autoridad relacionada a ENTEL S.A., ni con terceros ajenos a la institución.

Cada uno de los firmantes del presente documento, declaramos en forma libre y voluntaria, sin que medie, error, presión o violencia, que en nuestra condición de Proponentes en el presente proceso de contratación, en cuanto nos corresponde, cumpliremos con la normativa vigente de la Empresa ENTEL S.A.

**Representante Legal**

Firma: ………………………………………………………………………………………………

Nombre Completo: ………………………………………………………………………………………………

C.I.: ………………………………………………………………………………………………

Domicilio: ………………………………………………………………………………………………

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 3** | **MODELO DE CONTRATO (Sujeto a modificaciones de acuerdo al objeto de compra)** |

**CONTRATO PRIVADO**

Conste por el presente documento, relativo a un Contrato Privado para la contratación de servicios de “ ……………………………….” elaborado en el marco de lo dispuesto por los Arts. 519 y 1297 del Código Civil Boliviano, que será elevado a instrumento público con el reconocimiento de firmas y rúbricas, al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: PARTES CONTRATANTES**.- Intervienen en la suscripción del presente Contrato:

* 1. La **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**, con Matrícula de Comercio N° 00013290 expedida por FUNDEMPRESA, NIT 1020703023, representada legalmente por ……………………….............., …………………………., en virtud del Poder ………………………………………… N° …./….de ../../.., otorgado ante Notaría de Fe Pública N° …. a cargo de ………………………………, del Distrito Judicial de ……………, que a los efectos del presente contrato se denominará **ENTEL S.A.**, y por otra parte;
  2. Laempresa………………………………………………… con Matrícula de Comercio N° 00…………. expedida por FUNDEMPRESA, NIT ………………………., representada legalmente por ………………………………, en virtud del Poder ………………………………. N° …../….de fecha ../../.., otorgado ante Notaría de Fe Pública N° … a cargo ……………………., del Distrito Judicial de ……………………….., que a los efectos del presente contrato se denominará **PROVEEDOR**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Propuesta Técnica y Económica del PROVEEDOR y aceptada por ENTEL S.A.

3. Carta de Adjudicación ………./….de fecha ../../...

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

**CUARTA: OBJETO**.- El presente contrato tiene por objeto la …………………………………………………………… que el PROVEEDOR se obliga a proporcionar en estricto cumplimiento a lo establecido en este documento y Términos Básicos de Contratación o las Especificaciones Técnicas *(según corresponda)*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**SÉPTIMA: VIGENCIA.-** El presente contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción y se extenderá hasta que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en el mismo.

**OCTAVA: PLAZO Y FORMA DE ENTREGA.-** El PROVEEDOR entregará a ENTEL S.A. la totalidad de los servicios ejecutados de acuerdo a las condiciones:

**(ESTO VARÍA DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN TERMINOS BASICOS DE CONTRATACIÓN Y LA CARTA DE ADJUDICACIÓN).**

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

**NOVENA: GARANTÍAS Y SEGUROS**.- Las garantías señaladas en la presente cláusula, será exigible y ejecutable de acuerdo a las leyes bolivianas, si el PROVEEDOR incumpliera con sus obligaciones o se negara a constituirlas o prorrogarlas cuando ENTEL S.A. lo solicite; ENTEL S.A. podrá resolver el contrato en el estado en que se encuentre, ejecutando la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

* **Garantía de Cumplimiento de Contrato.-** Para garantizar el cumplimiento del presente contrato, elPROVEEDOR presentó a ENTEL S.A. la Boleta/Póliza de Garantía N° ……. emitida por el Banco……………………………….. por la suma de ……………………… (…………………………………… 00/100 …………………..) con vigencia a partir del ../../.. al ../../.., con la característica de renovable, irrevocable de ejecución inmediata y a primer requerimiento, equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato.

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

* **Garantía de Cumplimiento de Contrato.-** Para garantizar el cumplimiento del presente contrato, elPROVEEDOR presentó a ENTEL S.A. la Boleta/Póliza de Garantía N° ……. emitida por el Banco……………………………….. por la suma de ……………………… (…………………………………… 00/100 …………………..) con vigencia a partir del ../../.. al ../../.., con la característica de renovable, irrevocable de ejecución inmediata y a primer requerimiento, equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del presente contrato.
* **Garantía de Calidad de Servicios.-** El PROVEEDOR garantiza la calidad de los servicios ejecutados objeto del presente contrato por el periodo de …. (…) año/S computable a partir de la emisión del Certificado de Aceptación Provisional**.(ESTO DEBERÁ ESTAR EXPRESAMENTE DETALLADO EN LOS TERMINOS BASICOS DE CONTRATACIÓN, CASO CONTRARIO NO SE INCLUIRÁ)**
* **Póliza de Responsabilidad Civil.-** Durante la vigencia del presente Contrato, el PROVEEDOR cubrirá de manera inclusiva pero no limitativa los siguientes riesgos de su personal: responsabilidad civil general y operacional, contractual, extracontractual, daños a la propiedad y daños humanos, con una Póliza de Responsabilidad Civil.
* **Póliza de Seguro Contra Accidentes.-** ElPROVEEDOR, durante la vigencia del presente Contrato cubrirá los riesgos por accidentes de su personal, con una Póliza de Seguro Contra Accidentes de Trabajo.

**DÉCIMA: CALIDAD DEL SERVICIO.-** El PROVEEDOR será responsable de la calidad del servicio que provee, de acuerdo a los siguientes términos:

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

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

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

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

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

11.1. El PROVEEDOR:

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

11.2 ENTEL S.A.:

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

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

DÉCIMA SEGUNDA: SUPERVISIÓN.- La responsabilidad de supervisión, fiscalización y verificación del cumplimiento del presente contrato por parte de ENTEL S.A. estará a cargo de la Subgerencia de ……………………… dependiente de la Gerencia Nacional de …………………

**DÉCIMA TERCERA: MULTAS.-** En casos de incumplimiento de plazos del PROVEEDOR en la entrega de los servicios objeto del presente contrato, ENTEL S.A. aplicará las siguientes multas:

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

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

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

**DÉCIMA CUARTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**.- Las Partes acuerdan y se comprometen a realizar esfuerzos razonables para resolver cualquier discrepancia, desacuerdo o controversia emergente o relacionada, directa o indirectamente, con el presente contrato o sobre el incumplimiento del mismo.

Si las Partes no logran un acuerdo en el plazo de treinta (30) días calendario computables a partir de la fecha en que cualquiera de las Partes notifique a la otra su intención de solucionar su reclamo o controversia, las Partes convienen que las mismas serán resueltas en la jurisdicción ordinaria de la ciudad de La Paz del Estado Plurinacional de Bolivia.

**DÉCIMA QUINTA: NORMAS SOCIO LABORALES**.- Las Partes declaran expresamente que el presente contrato no da lugar a una relación de carácter laboral entre ellas; los efectos están sujetos a las disposiciones legales previstas en los Arts. 454 y 519 del Código Civil Boliviano. El PROVEEDOR se compromete a cumplir con la legislación socio laboral a favor de sus trabajadores.

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

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

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

En caso que ENTEL S.A. resultase condenada al pago de obligaciones socio – laborales emergentes del presente contrato, la resolución que determine un monto económico en su contra, tendrá la calidad de título ejecutivo de plazo vencido, con suma liquida y exigible, por tanto ENTEL S.A. podrá iniciar la acción civil ejecutiva contra el PROVEEDOR sin perjuicio de adoptar otras acciones legales por daños y perjuicios.

**DÉCIMA SEXTA: NORMAS DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE**.- El PROVEEDOR se compromete a cumplir estrictamente con todas las disposiciones sobre Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

Cualquier sanción y/o multa interpuesta por los órganos competentes contra ENTEL S.A. por el incumplimiento del PROVEEDOR a estas disposiciones, serán de exclusiva responsabilidad del PROVEEDOR, quien asumirá las sanciones y/o multas que se generen. ENTEL S.A. en función a la gravedad de las sanciones y/o multas interpuestas por los órganos competentes podrá seguir las acciones legales contra el PROVEEDOR a fin de resarcirse de cualquier daño o perjuicio que las sanciones generen.

**DÉCIMA SÉPTIMA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.-** Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones, por incumplimiento o demora en la ejecución de sus obligaciones contractuales, cuando dicho incumplimiento sea motivado por caso de fuerza mayor o fortuito. Se entiende como caso de fuerza mayor cualquier evento de la naturaleza no controlable o predecible como catástrofes, inundaciones, epidemias, etc. Se entiende como hecho fortuito mayor los eventos provocados por el hombre como ataques por enemigo público, huelgas (excepto las de su propio personal), actos del Gobierno como entidad soberana nacional, etc.

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

**DÉCIMA OCTAVA: PROHIBICIÓN DE COMPETENCIA**.- El PROVEEDOR asume la obligación de no competir con los servicios que presta ENTEL S.A., si se evidencia la competencia directa o indirecta, el presente contrato podrá ser resuelto y se procederá a la ejecución de la Garantía de Cumplimiento de Contrato sin derecho a reclamo alguno. Independientemente del resarcimiento por daños y perjuicios ocasionados **(ESTA CLÁUSULA SOLO APLICA A PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS RELACIONADOS CON EL RUBRO DE ENTEL S.A., NO APLICA PARA OTROS).**

**DÉCIMA NOVENA: ENMIENDAS COMPLEMENTARIAS Y MODIFICACIONES.-** Lo estipulado en el presente documento, podrá ser enmendado, complementado y modificado por razones que importen interés de las partes, debiendo para el efecto suscribirse el contrato modificatorio necesario. En caso de modificaciones en el plazo o en el monto del contrato, se suscribirán las Adendas de conformidad a lo establecido en los procedimientos internos de ENTEL S.A.; siempre y cuando exista una evaluación escrita favorable de la Unidad Solicitante y justificación para la ampliación del plazo y/o monto emitido, así como la correspondiente cobertura presupuestaria y autorización de Gerencia General.

**VIGÉSIMA: PROHIBICIÓN DE TRANSFERENCIA O SUBROGACIÓN.-** Las Partes, se comprometen a no transferir, ceder o subrogar total o parcialmente el presente contrato, a terceras personas, bajo ningún título, sin  autorización previa y escrita de la otra, bajo pena de resolución y el inicio de las acciones legales respectivas.

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

21.1 Por ENTEL S.A.:

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

21.1.2 Quiebra declarada del PROVEEDOR.

21.1.3 Si el PROVEEDOR se disuelve como sociedad.

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

21.2 Por el PROVEEDOR.

21.2.1 Si ENTEL S.A. demora injustificadamente en los pagos acordados.

ENTEL S.A. realizará la evaluación del incumplimiento y podrá definir si es aplicable la resolución del contrato ya sea parcial o total, sin que el PROVEEDOR, tenga la posibilidad de impugnar tal decisión.

Si la resolución es por causa imputable al PROVEEDOR, la garantía de cumplimiento de contrato se consolidará a favor de ENTEL S.A., sin perjuicio de la obligación del PROVEEDOR, de resarcir a ENTEL S.A. por los daños y perjuicios ocasionados.

Si la resolución es por causa imputable a ENTEL S.A. se realizará la liquidación del contrato evaluando los servicios entregados y no pagados, y los gastos efectivos en los que hubiese incurrido el PROVEEDOR, los que serán pagados por ENTEL S.A. y procederá con la devolución de la garantía de cumplimiento de contrato.

Para procesar la resolución del contrato por cualquiera de las causales señaladas, la parte interesada, dará aviso por escrito a la otra, de su intención de resolverlo, señalando la causal que aduce. Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la fecha de notificación, se enmendaran las fallas y normalizara el desarrollo de los servicios, el requirente de la resolución expresará por escrito su conformidad a la solución y el aviso de intención se dará por retirado.

Caso contrario, si al vencimiento del término de los cinco (5) días hábiles no existe ninguna respuesta, la resolución se consolidará a favor del solicitante. Las Partes pueden acordar la resolución del contrato mediante la suscripción de un Acuerdo Transaccional.

**VIGÉSIMA SEGUNDA: CONCLUSIÓN ANTICIPADA**.- En caso que por razones regulatorias y/o decisión empresarial de ENTEL S.A. se determine adelantar la fecha de conclusión del presente contrato en su totalidad o parcialmente, ENTEL S.A. comunicará al PROVEEDOR con sesenta (60) días calendario de anticipación.

**VIGÉSIMA TERCERA: AUDITAJE.-** ENTEL S.A., podrá ejercer el derecho, si el caso aconseja, de realizar en cualquier momento auditorias técnicas o de cumplimiento que incluya la verificación de procesos y procedimientos de trabajo referidos a la ejecución del objeto del presente contrato, que garanticen la efectividad, eficiencia, seguridad y control de operaciones, de acuerdo a las características del servicio contratado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

27.1 El PROVEEDOR:

Dirección: …………………………………………..

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

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

La Paz - Bolivia

27.2 A ENTEL S.A.:

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

Teléfono: 2141111

La Paz – Bolivia

**VIGÉSIMA OCTAVA: ACEPTACIÓN Y CONFORMIDAD.-** Nosotros, ………………. en representación de ENTEL S.A. y ………………………………………………… en representación del PROVEEDOR, manifestamos nuestra plena conformidad con todas las cláusulas precedentes, comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento, en fe de ello suscribimos el presente documento en tres (3) ejemplares de un mismo tenor y validez legal, en la ciudad de La Paz a los ………….. (..) días del mes de ……………….. de dos mil ………………. años.

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………….  **Gerente General**  **ENTEL S.A.** | ……………………………………………  **Representante Legal**  **…………………………………...** |

1. El periodo de validez de la propuesta no puede ser menor a noventa (90) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la propuesta. [↑](#footnote-ref-1)
2. Se entiende como caso fortuito o de fuerza mayor cualquier evento de la naturaleza como ser: catástrofes, epidemias, inundaciones o hechos provocados por los hombres, tales como: ataques por enemigo público, huelgas (excepto las de su propio personal), actos del Gobierno como entidad soberana o persona privada. [↑](#footnote-ref-2)