**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**ENTEL S.A.**



**TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN**

|  |
| --- |
| **LICITACIÓN PUBLICA N° 19/2017**  **“SERVICIO DE COBRANZA Y PAGO EN VENTANILLAS DE ENTEL S.A.”** |

**Contenido**

[PARTE I 3](#_Toc450894347)

[PARTE II 13](#_Toc450894348)

[PARTE III 19](#_Toc450894349)

# PARTE I

**INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES**

1. **Antecedentes**

La Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima (ENTEL S.A.) en cumplimiento a normas internas en vigencia, efectúa la presente Licitación Pública para el Servicio de Cobranza y Pago en ventanillas propias de ENTEL S.A., conforme a lo especificado en el presente documento.

Los clientes para acceder al uso de los servicios y/o productos ofertados por ENTEL S.A. deberán realizar un pago en contraprestación del mismo, para cuyo efecto la empresa instalo oficinas comerciales a lo largo de todo el territorio nacional.

Asimismo, ENTEL S.A. anualmente procede al pago de dividendos por utilidades y será corresponsal de la nueva ESPM ENTEL Financiera SRL (Billetera Móvil)

Actualmente ENTEL S.A. cuenta con una red nacional de oficinas comerciales que atiende la cobranza de servicios y/o venta de productos por medio de un sistema propio de recaudación y pago a clientes por servicios que oferta ENTEL S.A., actividad que se realiza mediante una empresa subcontratada, quienes finalizan su tarea con el abono de las recaudaciones en cuentas de ENTEL S.A.

1. **Objeto de la Contratación**

El objeto de esta Contratación es contar con una empresa que preste el servicio de cobranza y pago a través de ventanillas de atención en cajas instaladas en ambientes propios de ENTEL S.A. a nivel nacional, estas ventanillas deben ser atendidas por cajeros con capacidad y experiencia en procesos de cobranza y pago de efectivo, valores y otros acorde a normativa legal establecida para tal fin, de tal manera que ENTEL S.A. tenga en todo momento capacidad de atención inmediata al público, la misma que se realizara utilizando la red y plataforma tecnológica que ENTEL S.A. disponga.

Además del proceso de recaudación (cobranza y pago) en ventanillas se requiere el servicio de recojo de las recaudaciones para posterior deposito o abono en cuenta, es decir, que la institución que se adjudique el servicio de cobranza, debe realizar al día siguiente el depósito o abono en cuentas bancarias que ENTEL S.A. determine.

El servicio adjudicado tendrá un periodo de duración de dos años, con posibilidad de renovación de un año previa evaluación.

Para efectos de la contratación se pide al proponente considerar todos los puntos descritos en la - Información Técnica de la Contratación y Anexo N° A - Condiciones PARTE II Generales del Proceso de Contratación.

1. **Lugar de entrega**

La prestación del servicio de cobranza y pago en ventanillas propias de ENTEL S.A. deberá brindarse en todos los Multicentros, oficinas comerciales y otros que requiera ENTEL S.A. a lo largo de todo el territorio Boliviano, cuya relación se establece en el Anexo #5 pudiendo extenderse a oficinas de nueva creación.

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 Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, como responsable del seguimiento y control al contrato.

1. **Proponentes elegibles**

En esta convocatoria podrán participar los siguientes proponentes:

* Empresas o Entidades Financieras legalmente constituidas en Bolivia y reguladas por la ASFI.

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

* Los proveedores que tengan:
  + Cuentas por pagar a Entel S.A.
  + Observaciones en la calidad de sus Productos o Servicios.
  + Procesos administrativos y/o judiciales con Entel S.A.
* Los proveedores que se encuentren asociados con consultores que hayan asesorado en la elaboración del contenido del TBC, Especificaciones Técnicas o Términos de Referencias.
* Los proveedores que hubiesen declarado su disolución o quiebra.
* Los ex trabajadores de la empresa, desvinculados hasta dos (2) años antes de la publicación de la convocatoria, así como las empresas controladas por éstos.
* Los proveedores que hayan sido sancionados con cuatro (4) o más penalidades en un (1) año continuo, no podrán participar durante seis (6) meses después de la última penalidad.
* Los proponentes adjudicados que no hayan presentado su documentación legal o hayan 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 problemas 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

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

Consultas escritas sobre los Términos Básicos de Contratación: Cualquier potencial proponente debe **enviar sus consultas escritas** dirigidas a la Subgerencia de Adquisiciones, hasta el día 22 de febrero de 2017, hrs. 11:30 a.m., a los correos electrónicos worellana@entel.bo con copia jmontano@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 dar aclaración y lectura de respuestas a las consultas realizadas, sobre los Términos Básicos de Contratación dentro del plazo señalado. Dicha reunión se realizará en:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 23 de febrero de 2017 |
| Hora: | 10:30 a.m. |
| Dirección: | ENTEL S.A., Edificio Tower, Cale Federico Zuazo N° 1771 Piso 6 (Sub Gerencia de Adquisiciones) |
| Ciudad: | La Paz, Bolivia |
| Nombre del Encargado de la Reunión de Aclaración: | Jovana Montaño |

Las consultas por escrito y aclaraciones respectivas serán incluidas en el Acta de Reunión de Aclaración y serán 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. Edificio Tower, Calle Federico Zuazo Nro. 1771, Subgerencia de Adquisiciones, hasta el día:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 03 de Marzo de 2017 |
| Hora: | 15:30 p.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; la Parte Técnica y la Parte Económica deberán contener copia digital de los documentos correspondientes debidamente marcados como "ORIGINAL" y "COPIA DIGITAL"; **los originales deberán ser foliados, sellados y presentados con la siguiente inscripción:**

|  |
| --- |
| ENTEL S.A.  LICITACIÓN PÚBLICA N° 19/2017  **“SERVICIO DE COBRANZA Y PAGO EN VENTANILLAS DE ENTEL S.A.”**  RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE TELÉFONO FAX – EMAIL  PERSONA DE CONTACTO:  **ORIGINAL** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 03 de Marzo de 2017 |
| Hora: | 16:00 p.m. |

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

* 1. **Sobre A:** Debe tener la inscripción “**DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**” y debe contener la documentación de registro legal vigente del proponente, de acuerdo a requerimiento de Entel S.A.:
     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 rubro 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. Fotocopia simple de la certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente y actual al momento de la presentación. (El cual podrá ser impreso de la página WEB de impuestos máximo con un mes de anticipación).
     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, misma que debe ser Boleta Bancaria con las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento a favor de ENTEL S.A. Con una validez de 120 días calendario a partir de la fecha de presentación de propuesta. Debe ser presentada en Dólares Americanos o su equivalente en Bolivianos al tipo de cambio oficial a la fecha de presentación de propuestas, por el valor de USD 46.000,00 (cuarenta y seis mil 00/100 dólares americanos).

La boleta bancaria debe ser emitida por una institución bancaria y/o financiera legalmente constituida en Bolivia.

* + 1. Declaración de Integridad provista por Entel S.A. y firmada por el Representante Legal. (Anexo N° 2)
    2. Periodo de validez de la propuesta[[1]](#footnote-1), equivalente a noventa (90) días calendario, a partir de la fecha de presentación de la propuesta.
  1. **Sobre B:** Debe tener la inscripción **“PROPUESTA TÉCNICA”** Debe incluir todos los requisitos y disposiciones solicitadas en las especificaciones técnicas (Parte II), 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.
  2. **Sobre C:** Debe tener la inscripción **“PROPUESTA ECONÓMICA”** y debe presentar un resumen global y el **desglose de todos los ítems**, en concordancia con la propuesta técnica, además de indicar los montos totales en numeral y literal.

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/o Dólares Americanos de los Estados Unidos de Norte América al tipo de cambio vigente a la fecha de la propuesta, establecida por el Banco Central de Bolivia (BCB), y debe **incluir todos los impuestos de ley.**

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

En caso de discrepancia entre un precio unitario y el total se considera el precio menor como el correcto.

**La propuesta económica deberá incluir los conceptos que se detallan en el Anexo N°4 por los mismo deberá adjuntarse además un detalle de la estructura de costos por cada item**

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

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

1. **Garantías Requeridas**

La(s) empresa(s) adjudicada(s) debe(n) presentar la(s) siguiente(s) garantía(s):

1. Garantía de Cumplimiento de Contrato (Boleta Bancaria) por el 10% del monto adjudicado con las características de **renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento** a favor de Entel S.A. la vigencia de la garantía debe ser computable a partir de la fecha de la firma de contrato hasta sesenta (60) días calendario posteriores a la fecha de recepción del bien o servicio.
2. Fotocopia de la Póliza de Responsabilidad Civil vigente.
3. Fotocopia de la Póliza de Seguro contra Accidentes vigente. Cabe aclarar que cualquier evento de Accidentes de personal a cargo del proveedor adjudicado es netamente de su responsabilidad.
4. Fotocopia de Póliza de Todo Riesgo.
5. Fotocopia de Póliza Comprensiva 3D.
6. Fotocopia de Póliza banquera que incluye la sección de delitos electrónicos si correspondiera.
7. Póliza de Seguro General para Banqueros DHP 84 vigente.

La boleta deberá ser emitida por una entidad bancaria de Bolivia legalmente establecida y que cuenten con la autorización de operación emitida por la Autoridad reguladora correspondiente.

1. **Apertura de sobres**

Se realizará simultáneamente la apertura de los sobres A y B, bajo las condiciones establecidas en los numerales 7.1, 7.2 y 7.3, la apertura del sobre C, se realizara en sesión reservada.

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 (considerando errores subsanables) o inhabilitación de los oferentes que tengan errores no subsanables (ver Anexo 1 – Condiciones Generales del Proceso). Acto seguido se procede a la apertura de los sobres B de los oferentes habilitados en el sobre A.

En forma interna, posterior la apertura de los sobres A y B se procede a la apertura de los sobres C de los oferentes habilitados en el sobre A y B, bajo las condiciones establecidas en los numerales 7.3

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.

* 1. **Sobre A - Documentos Administrativos:** Este es el único sobre cuya apertura será de carácter público. La evaluación de los documentos se realiza en dos (2) días y comprende el análisis de los siguientes aspectos:
     1. Verificación de documentos solicitados, de acuerdo al sistema “Cumple” o “No Cumple”.
     2. Habilitación de propuestas en función a aspectos legales, bajo criterios de errores subsanables y no subsanables, detallados en el Anexo No. 1 – Condiciones Generales del Proceso de Contratación.

El cumplimiento del 100% de los aspectos (considera la presencia de errores subsanables), habilitará al proponente para la apertura del sobre B y sobre C.

* 1. **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 para la evaluación correspondiente.
     2. 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 Calificadora para su posterior aceptación o rechazo. En caso de existir discrepancia de criterios u observaciones por parte de la Comisión, estos deben ser explicitados en el informe final.

* 1. **Sobre C - Propuesta Económica:** Habiéndose superado la Evaluación Técnica, el criterio de calificación económico es el de Menor Costo. Para tal efecto los responsables de la Evaluación Económica tienen 2 días hábiles para presentar sus resultados.
  2. **Calificación Final:**

Es el resultado del promedio ponderado de las calificaciones obtenidas en la propuesta técnica y la propuesta económica.

* 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.** dichos documentos son parte de los Términos Base de Contratación.

El proponente que resultase adjudicado deberá considerar que la revisión y suscripción del contrato objeto del presente proceso de contratación se efectuara en las oficinas del domicilio legal de Entel S.A. El proveedor una vez comunicado el inicio de la vigencia del contrato contara con 72 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 Documento de Compra:

* Los documentos que deben presentar las personas naturales son:
  + Cedula de Identidad (fotocopia simple).
  + Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 de los Términos Básicos de Contratación.
* 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.
* Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 8 de los 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 simple, 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 a los Términos Básicos de Contratación señalados en el presente documento
    - Garantías requeridas de acuerdo a lo señalado en el punto 3.2 de los 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.

Las empresas extranjeras que resulten adjudicadas deberán presentar la documentación legal para la elaboración del contrato, debidamente traducida al español y legalizada ante las autoridades competentes en su país y en Bolivia.

* 1. **Forma de Pago**

La forma de pago será realizada de la siguiente manera:

Contra prestación del servicio y conciliación mensual, previa certificación de Control de Calidad por parte de ENTEL S.A. y presentación de factura.

* 1. **Multas.**

El oferente adjudicado se responsabilizará por los daños económicos ocasionados a Entel S.A. por incumplimiento a los plazos de entrega establecidos, acciones no autorizadas realizadas por su personal que vayan en contra de la imagen, activos, personal y clientes de la empresa, debidamente constatados entre partes.

Si existiesen atrasos o incumplimiento en los plazos acordados para la entrega de los bienes y/o servicios mencionados en la Parte Técnica II (Resumen de Requerimientos), 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 monto de contrato de los ítems no entregados de acuerdo al cronograma, hasta un 20% (veinte por ciento) del valor total. Asimismo, ENTEL S.A. descontará la multa del pago en curso. La suma de las multas no podrá exceder en ningún caso el 20 % (veinte por ciento) del monto total del contrato, debiendo iniciar el proceso de resolución del mismo.

# 

**PARTE II**

**INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA LICITACIÓN**

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 Convocatoria.

Para todos los incisos marcados como MANDATORIO, la calificación será CUMPLE o NO CUMPLE. Mientras que los incisos marcados como CALIFICABLE se basarán en la tabla de calificación.

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

Condición:

: Requerido por ENTEL S.A. (Requiere respuesta y referencia)

--- : Informativo (No requiere respuesta)

2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Item** | **Cantidad de cajeros** | **Características** |
| 1 | Servicio de cobranza y pago a través de ventanillas de atención en cajas instaladas en ambientes propios de ENTEL S.A. a nivel nacional. | 144 | Cajeros con capacidad y experiencia en procesos de cobranza y pago de efectivo, valores y otros acorde a normativa legal establecida para tal fin |

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.**  **CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS** |
| --- |
| * 1. Las respuestas presentadas para el presente Término Básico 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.** Debe tener referencia puntual hacia algún DOCUMENTO TÉCNICO acerca del tópico de la pregunta, identificando el nombre del **Documento, número de Página y Referencia** (no se aceptarán referencias de direcciones URL). El oferente deberá presentar la documentación técnica de respaldo pertinente; tales como manuales, catálogos, hojas técnicas, certificados y otros para respaldo y verificación de lo ofertado con la respectiva descripción. |
| * 1. El idioma oficial para la presentación de las propuestas es el español. Se aceptara manuales, catálogos y hojas técnicas en idioma inglés. Se aceptará documentación técnica en 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. 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 las funcionalidades del equipo. Para los incisos marcados como MANDATORIO, la calificación será CUMPLE o NO CUMPLE. Mientras que los incisos marcados como CALIFICABLE, se basarán en la tabla de calificación de Criterios Calificables y las fórmulas de calificación adjuntas a este documento.

A continuación se definen las palabras CUMPLE, NO CUMPLE:

**CUMPLE.** Define que satisface completamente el requisito técnico 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.

**3.1 CRITERIOS MANDATORIOS**

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

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

**3.2 CRITERIOS CALIFICABLES**

Los criterios Calificables, tendrán una ponderación de 30% (Treinta por ciento) y serán evaluados de acuerdo a las siguientes formulas.

1. Fórmula para la calificación de ítems en los que ENTEL S.A. requiere menor tiempo/sensibilidad y otros es:



Dónde:

C\_Mínima = Cantidad mínima ofrecida de todas las propuestas.

C\_Ofrecida = Cantidad ofrecida en la propuesta.

Ponderación = De acuerdo a tabla de Calificación Técnica

1. La fórmula para los puntos CALIFICABLES en los que ENTEL S.A. requiere la mayor cantidad/capacidad y otros es:



Dónde:

C\_Ofrecida = Cantidad ofrecida en la propuesta.

C\_Máxima = Cantidad máxima ofrecida de todas las propuestas.

Ponderación = De acuerdo a tabla de Calificación Técnica

La ponderación está descrita en el CUADRO DE CALIFICACIÓN RESUMEN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y CALIFICABLES.

1. PROPUESTA TÉCNICA

4.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **CARACTERISTICAS GENERALES Y ESPECIFICAS** | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **MANDATORIO** | **Cumple / No Cumple** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1. Para su habilitación, las empresas deberán brindar el servicio a nivel nacional.   El alcance implica la prestación del servicio en cada uno de las oficinas comerciales de acuerdo al Anexo N°5. y no necesariamente la existencia de oficinas legalmente establecidas en las localidades donde se preste el servicio. |  |  |  |
| **2.** La empresa realizará el servicio de cobranza y pago mediante cajeros calificados e idóneos en ventanillas de cobranza en oficinas comerciales Multicentros, puntos ENTEL en aeropuertos y otros instituidas por ENTEL S.A. a lo largo del territorio nacional, para cuyo efecto deberán cumplir con normas legales establecidas y vigentes. |  |  |  |
| **3.** El servicio de cobranza y pago deberá realizarse los 365 días del año, a excepción de feriados, con un total de 40 horas laborables en la semana por cajero. |  |  |  |
| **4.** También podrán brindar el servicio de cobranza medio tiempo, es decir, de 20 horas laborables en la semana. |  |  |  |
| **5.** De acuerdo a las necesidades y requerimientos de ENTEL S.A. los horarios podrán ampliarse con horas extraordinarias en horarios y días no contemplados en el punto anterior. |  |  |  |
| **6.** El servicio de cobranza y pago en aeropuertos tendrá atención de 24 horas de lunes a domingo incluyendo feriados. Se valorará que los cajeros que atenderán estos puntos tengan conocimiento del idioma inglés. |  |  |  |
| **7.** A requerimiento de ENTEL S.A. se establecerá los horarios de atención y estos pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades del mismo. |  |  |  |
| 1. Las recaudaciones diarias de todas las oficinas comerciales, Multicentros, puntos ENTEL en aeropuertos y otros deben ser transportadas y depositadas o abonadas al día siguiente en cuentas que ENTEL S.A. determine.   El traslado y los depósitos de las recaudaciones diarias deberán efectuarse hasta las 14:00, del día siguiente. |  |  |  |
| **9.** La Entidad debe asegurar que todo el importe recaudado sea depositado en cuentas de ENTEL S.A., es decir, que no debe existir diferencias entre lo recaudado y lo abonado. |  |  |  |
| **10.** A requerimiento de ENTEL S.A. se ampliará la cantidad de cajeros de acuerdo a las necesidades, los plazos para solicitar estas ampliaciones no podrán ser mayores a 7 días hábiles en área urbana y 10 días hábiles en área rural**. En el caso de Puntos de Cobranza nuevos los tiempos estarán en función de la ASFI** |  |  |  |
| **11.** Los requerimientos de equipos y material mínimo exigido deberán formar parte de la estructura de costos de la propuesta de los servicios de cobranza. |  |  |  |
| **12.** La Entidad debe proveer elmaterial de escritorio necesario (papelería hojas blanca tamaño carta y oficio, sobre manila tamaño oficio y medio oficio), bolígrafos 2 colores, lápiz negro, lápiz bi-color, borrador, radex, engrapadora, saca grapas, perforadora, diurex, ligas, clips, y otros)  Contador de Billetes (A requerimiento de ENTEL S.A.)  Máquina de calcular (Winchadora)  Maquina detector de billetes (A requerimiento de ENTEL S.A.)  Cordones de seguridad  Fondo rotativo por cajero Base mínima Bs4,500.- (Cuatro mil quinientos 00/100 Bolivianos) |  |  |  |
| **13.** La entidad que se adjudique la licitación del servicio de cobranza y pago debe presentar una fotocopia legalizada de sus pólizas vigentes o certificación de su(s) compañía(s) aseguradoras en las cuales se determine las pólizas contratadas y su vigencia, las mismas que debe incluir como mínimo la Póliza de todo riesgo, Póliza comprensiva 3D, Póliza de Responsabilidad Civil, Póliza de accidentes personales y una Póliza banquera que incluye la sección de delitos electrónicos si correspondiera. |  |  |  |
| **14.** Pago por cajero con importe mensual según las leyes laborales vigentes en el momento de la prestación del servicio (mínimo 40 Hrs. Semanales). Pago por cajero extra no considerado en la planilla mensual. |  |  |  |
| **15.** Pago por cajero con importe mensual según las leyes laborales vigentes en el momento de la prestación del servicio (mínimo 20 Hrs. Semanales). Es decir cajeros de medio tiempo. |  |  |  |
| **16.** Pago por hora extra a lo establecido en la jornada normal de lunes a sábado según las leyes laborales vigentes en el momento de la prestación del servicio. |  |  |  |
| **17.** Pago por hora extra por jornadas extraordinarias correspondiente a los días domingo y feriados según las leyes laborales vigentes en el momento de la prestación del servicio**.** |  |  |  |
| **18.** Pago por trasporte ( Importes mayores a Bs10.000.-) y depósito diario en cuenta. |  |  |  |
| **19.** Pago por depósito extraordinario en cuenta en horarios de oficina de ENTEL S.A. |  |  |  |
| **20.** Retiro de efectivo en caso de contingencias (en horarios de atención de la empresa) |  |  |  |
| **21.** Retiro de efectivo extraordinario en caso de contingencias (en horarios fuera de atención de la empresa) |  |  |  |
| **22.** Oficinas de supervisión en los nueve departamentos |  |  |  |

* 1. CRITERIOS CALIFICABLES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **CONDICIÓN** | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| **CARACTERISTICAS GENERALES** | **MANDATORIO** | **CALIFICABLE** | **CUMPLE/ NO CUMPLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1. La atención en cajas debe ser mínimamente de 40 horas semanales por cajero en condiciones normales, y de medio tiempo de 20 horas semanales. con un puntaje base de **3** **puntos.**   Aquella entidad que ofrezca más de 40 y 20 horas semanales, por cada hora incremental semanal tendrá un puntaje adicional de 0.5 punto hasta llegar a un máximo de **6 puntos.**  Cabe puntualizar que las condiciones económicas serán las mismas planteadas inicialmente, es decir, si ofertan 41 horas semanales tendrá un puntaje de 3.5, si ofertan 42 horas semanales tendrán un puntaje de 4 y así sucesivamente hasta llegar a una propuesta de 45 horas semanales con un puntaje de **6 puntos.** |  |  |  |  |
| 1. El requerimiento de solicitud de un nuevo cajero para el **área urbana** por parte de ENTEL debe efectuarse con una anticipación de 7 días hábiles, con un puntaje base de **6 puntos**, si la entidad oferta atender la solicitud en un tiempo mayor al establecido, por día adicional propuesto tendrá un punto menos, Ej. Si oferta 8 días tendrá un puntaje de 4.5, por 9 días un puntaje de 4 y así sucesivamente. |  |  |  |  |
| 1. El requerimiento de solicitud de un nuevo cajero para el **área rural** por parte de ENTEL debe efectuarse con una anticipación de 10 días hábiles, con un puntaje base de **6 puntos**, si la entidad oferta atender la solicitud en un tiempo mayor al establecido, por día adicional propuesto tendrá un medio punto menos, Ej. Si oferta 11 días tendrá un puntaje de 4.5, por 12 días un puntaje de 4 y así sucesivamente. |  |  |  |  |
| 1. La Entidad que acredite una experiencia mayor a 2 años en la prestación de servicios de cajero tendrá el puntaje base de 3 puntos. Por cada año adicional se incrementara un medio punto hasta llegar a un máximo de **6 puntos.** |  |  |  |  |
| 1. La entidad que dote de uniforme a su personal de cajero y cuente con un sistema de control de presencia de cajeros tendrá una valoración de **6 puntos.** |  |  |  |  |

1. CUADRO DE CALIFICACIÓN RESUMEN DE CRITERIOS MANDATORIOS Y CALIFICABLES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **CRITERIOS MANDATORIOS** | **PONDERACIÓN SOBRE (70%)** | |
| 1 | Características Generales y Específicas. | 70% | |
| **TOTAL CRITERIOS MANDATORIOS (A)** | | **70%** | |
| **No.** | **CRITERIOS CALIFICABLES** | **PONDERACIÓN SOBRE (30%)** | |
| 1 | Cajeros de 40 horas con un plus adicional | 6% | |
| 2 | Atención de solicitud de nuevos cajeros en el área urbana | 6% | |
| 3 | Atención de solicitud de nuevos cajeros en el área rural | 6% | |
| 4 | Experiencia de la Entidad en la prestación del servicio | 6% | |
| 5 | Personal uniformado y sistema de control de presencia | 6% | |
| **TOTAL CRITERIOS CALIFICABLES (B)** | | **30%** | |
| **CALIFICACIÓN TOTAL (A+B)** | | | **1100%** |

**La nota mínima de aprobación es de 80% de la Calificación Total (A+B).**

# PARTE III

**ANEXOS**

Anexo No. 1 – Consideraciones 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 – Propuesta Económica

Anexo Nº. 5 - Detalle Puntos de Recaudación

|  |  |
| --- | --- |
| **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 la Propuesta Técnica (sobre “B”) y la Propuesta Económica (sobre “C”) si los oferentes no se habilitan con los Documentos Administrativos (sobre “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, devolviendo el o los sobres que no hayan sido abiertos.
* Errores Subsanables y no subsanables en la propuesta:

1. Error subsanable es el que incide sobre aspectos no sustanciales, sean accidentales, accesorios o de forma, sin afectar la legalidad ni la solvencia de las propuestas. Es susceptible de ser rectificado siempre y cuando no afecte los términos y condiciones de la propuesta, no conceda ventajas indebidas en detrimento de los otros proponentes y no se considere omisión de la presentación de documentos. Todo error considerado subsanable, será consignado en el informe de calificación.
2. Errores no subsanables, siendo objeto de descalificación, los siguientes:
   1. La ausencia de la carta de presentación de la propuesta firmada por el Representante Legal del proponente.
   2. La falta de la propuesta técnica.
   3. La falta de la propuesta económica.
   4. La falta de presentación de la Garantía de Seriedad de Propuesta.
   5. La ausencia del Poder del representante Legal del proponente.
   6. La presentación de una Garantía de Seriedad de Propuesta diferente a la solicitada.
   7. Cuando se presente en fotocopia simple, los documentos solicitados en original o debidamente legalizados.
   8. La falta de presentación de documentos u omisión, refiriéndose también a que cualquier documento presentado no cumpla con las condiciones de validez requeridas.

Todo error considerado no subsanable, será consignado en el Informe de Calificación.

* **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 | : |  | …./2016 |
| 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 el Término Básico 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. 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.
3. 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 DOCUMENTO DE COMPRA (Sujeto a Modificaciones por parte de Entel S.A de acuerdo al objeto de compra)** |

CONTRATO PRIVADO

Conste por el presente documento, relativo a un contrato privado de “Servicio de Cobranza en Ventanillas de ENTEL” elaborado en el marco de lo dispuesto por los Arts. 519° y 1297° del Código Civil Boliviano, que en su caso y de ser necesario podrá ser elevado a instrumento público, con el reconocimiento de firmas y rúbricas, al tenor de las cláusulas, condiciones y términos siguientes:

**PRIMERA: PARTES.-** Intervienen en la suscripción del presente contrato, por una parte:

* 1. La **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA,** con Matrícula Fundempresa N° 00013290, con NIT 1020703023, representada legalmente por el Señor: Oscar Coca Antezana, en su condición de Gerente General en virtud del Poder de Administración General, Amplio y Suficiente N° 211/2014 de fecha 02/04/14, otorgado ante la Notaría de Fe Pública N° 37 a cargo del Dr. Dennys Eduardo Tapia Crespo, del Distrito Judicial de La Paz, en adelante a los efectos del presente contrato se denominará ENTEL S.A. y por otra parte;

1.2 La Entidad Financiera con matrícula de Fundempresa ……………., y con NIT ……………….., representada legalmente por el señor, ……………….., con C.I. …………., en su condición de Gerente General de la Entidad Financiera según Poder General, Bastante y Necesario N° …………. de fecha …………., otorgado ante Notaría de Fe Pública ………. del Distrito Judicial de La Paz, a cargo de la …. ……………., para efectos del presente contrato se denominara el **PROVEEDOR.**

A los efectos del presente documento se podrá denominar a ENTEL S.A. y PROVEEDOR como “Parte” o “Partes” cuando la mención relacione a cualquiera de ellas de manera individual o colectiva.

**SEGUNDA: ANTECEDENTES.-**

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

1: Pliego de Condiciones para el “Servicio de Cobranza en Ventanillas de ENTEL”.

2: Propuestas Técnica y Económica del PROVEEDOR aprobada por ENTEL S.A.

3: Carta de adjudicación ………………………...

4: Confirmación de aceptación de adjudicación ………………

5. Detalle inicial de Oficinas Comerciales, Cantidad de Cajeros y Ventanilla de Cobranza, a modificarse de acuerdo a requerimiento de ENTEL S.A.

6. Altas, Bajas, Modificaciones de Horario y cambio o transferencia de cajeros.

7. Lineamientos del Servicio.

8. Condiciones para la prestación del Servicio.

9. Manuales de los Sistemas de Cobranza, vigentes, nuevos o sus respectivas autorizaciones.

Cualquier cambio a los documentos 6, 7, 8, y 9 descritos precedentemente, serán comunicados

de manera oficial al PROVEEDOR con una anticipación de cinco (5) días hábiles.

**CUARTA: OBJETO.-** Por el presente contrato, el PROVEEDOR asume la obligación de prestar en favor de ENTEL S.A. el servicio de cobranza y pago a través de ventanillas de atención en cajas instaladas en ambientes propios de ENTEL S.A. tales como Multicentros, Oficinas Comerciales, Puntos ENTEL en Aeropuertos y otros a nivel nacional, así como el abono de las sumas de dinero cobradas en las cuentas bancarias que ENTEL S.A. disponga, las que serán comunicadas de manera oficial por la Subgerencia de Tesorería de conformidad al Pliego de Condiciones, Oferta Técnica y Económica del PROVEEDOR, los que forman parte indivisible del presente contrato.

**QUINTA: PRECIO E IMPUESTOS**.- Por los servicios objeto del presente contrato, ENTEL S.A. pagará al PROVEEDOR de acuerdo a las siguientes tarifas:

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **PRECIO UNITARIO (BS.)** |
|
| Pago Cajeros 40 horas semanales |  |
| Pago Cajeros 20 horas semanales |  |
| Pago Cajeros 24 horas |  |
| Pago por hora extra de lunes a sábado |  |
| Pago por hora extra domingo y feriados |  |
| Pago por transporte y abono diario en cuenta\* |  |
| Pago por deposito extraordinario en cuenta en horario de oficina de ENTEL S.A. |  |
| Retiro de efectivo en caso de contingencias, (en horarios de atención de la empresa) |  |
| Retiro de efectivo en caso de contingencias, (en horarios de NO atención de la empresa) |  |
| Los precios incluyen impuestos de Ley. | |

(\*) Se entiende por abono la recaudación en efectivo por cada oficina comercial, Multicentro u otro designado por ENTEL S.A. mayor al importe de Bs10.000.-

Tarifas que incluyen todos los impuestos de Ley dentro y fuera del Estado Plurinacional de Bolivia vigentes a la suscripción del presente documento, así como los costos directos e indirectos que pudiera incurrir el PROVEEDOR.

Estas tarifas son fijas e inmodificables durante la vigencia del presente contrato e incluye la atención y servicios en todos los sitios establecidos por ENTEL S.A., conforme se tiene previsto en el Pliego de Condiciones y lo específicamente contenido en el presente contrato.

**SEXTA: MONEDA Y FORMA DE PAGO.-** La moneda de pago por el objeto del presente Contrato será el boliviano según los siguientes términos:

6.1 ENTEL S.A. procederá a cada uno de los pagos a favor del PROVEEDOR de manera mensual, contra prestación del servicio y conciliación mensual, previa certificación de Control de Calidad por parte de ENTEL S.A. misma que deberá ser acordada dentro de los primeros cinco (5) días calendario del mes siguiente de la prestación del servicio

6.2 El PROVEEDOR deberá presentar las facturas fiscales correspondientes dentro del mes de prestación del servicio. En caso de existir un monto pendiente de conciliación, la factura correspondiente podrá ser emitida el mes siguiente a la prestación del servicio.

**SÉPTIMA: VIGENCIA**.- La vigencia del presente contrato, se extenderá desde el día de la suscripción del contrato, hasta que ambas Partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en el mismo.

**OCTAVA: LUGAR DEL SERVICIO**.- El PROVEEDOR brindará el servicio en todo el territorio nacional en oficinas comerciales y otras que ENTEL S.A. determine, las cuales se hallan previstas en el respectivo Pliego de Condiciones.

Sin embargo, los lugares en los que se prestará el servicio podrán variar a solicitud oficial de ENTEL S.A., durante la vigencia de este contrato pudiendo estos aumentar o disminuir las cajas de cobranza y/o número de cajeros, según lo establecido en el Pliego de Condiciones.

**NOVENA: PLAZO**.- El presente contrato tendrá un plazo de duración de dos (2) años computables a partir del 1/05/17 al 30/04/19.

**DÉCIMA: CONCILIACIONES Y LIQUIDACIONES.-** ENTEL S.A. y el PROVEEDOR acuerdan que las conciliaciones y liquidaciones se realizarán conforme a lo establecido en el documento 7 de la cláusula Tercera del presente contrato.

**DECIMA PRIMERA: GARANTÍAS Y SEGUROS.-** La garantía descrita en la presente cláusula debe contar con las características descritas a continuación si, el PROVEEDOR incumpliera sus obligaciones, se negara a constituirlas o prorrogarlas cuando ENTEL S.A. se lo solicite, ENTEL S.A podrá resolver el presente contrato en el estado en que se encuentre, ejecutando las garantías vigentes y exigir el resarcimiento de daños y perjuicios, sin derecho a indemnización alguna en favor del PROVEEDOR.

11.1 **Garantía de Cumplimiento de Contrato:** Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato, el PROVEEDOR presenta a ENTEL S.A. una Boleta de Garantía de Cumplimiento de Contrato, emitida por el Banco ……………. N° ……………. en 00/05/2017 y vencimiento el 30/06/2019, con las características de: renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento, por el (10%) diez por ciento del valor total del presente contrato, hasta (30) treinta días posteriores a su finalización, en la Subgerencia de Tesorería de ENTEL S.A.

El PROVEEDOR presentará a ENTEL S.A. los siguientes seguros obligatorios:

11.2 **Póliza de Responsabilidad Civil:** El PROVEEDOR durante la vigencia del presente contrato cubrirá de manera inclusiva pero no limitativa los siguientes riesgos: Responsabilidad Civil General y Operacional, Responsabilidad Civil Extra Contractual, Contractual, Daños a la Propiedad y Daños Humanos, con una Póliza de Responsabilidad Civil. La mencionada Póliza necesariamente deberá ser presentada a la Subgerencia de Tesorería de ENTEL S.A. con fecha de vigencia desde la suscripción del presente contrato, hasta (60) treinta días posteriores a su finalización.

11.3 **Póliza de Seguro contra Accidentes:** El PROVEEDOR, durante la vigencia del presente contrato cubrirá los riesgos por accidentes de su personal, con una Póliza de Seguro Contra Accidentes de Trabajo, dicha Póliza deberá otorgar cobertura a todos los accidentes emergentes de la ejecución del presente contrato, por lo cual será de entera responsabilidad del PROVEEDOR cualquier accidente que no esté cubierto por la mencionada Póliza, la cual deberá ser presentada en la Gerencia de Tesorería de ENTEL S.A.

11.4 **Póliza de Todo riesgo:** El PROVEEDOR presenta esta Póliza, la misma que cubrirá todo riesgo de daños a la propiedad y prevista dentro los alcances del presente contrato.

11.5 **Póliza de Seguro General para Banqueros DHP 84:** El PROVEEDOR presenta esta Póliza la cual cumple con los requisitos señalados en la misma y requeridos para el buen cumplimiento del presente contrato.

**DECIMA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR Y ENTEL S.A.-** El PROVEEDOR se compromete y obliga a efectuar la ejecución de los servicios, objeto del presente contrato de acuerdo al Pliego de Condiciones, características y plazos señalados en las condiciones generales de su propuesta que forman parte del presente documento, entre otros los siguientes:

12.1 ENTEL S.A.:

12.1.1 Efectuar a favor del PROVEEDOR el pago por la ejecución del objeto del presente contrato cumpliendo las previsiones establecidas en las Cláusulas Quinta y Sexta.

12.1.2 Proporcionar al PROVEEDOR las facilidades necesarias para el cumplimiento del presente contrato, que incluyen enunciativamente: la provisión de equipos de computación, acceso a los sistemas de cobranza de ENTEL S.A. y la inducción al personal del PROVEEDOR al inicio del servicio.

12.1.3 Permitir el ingreso a las instalaciones de ENTEL S.A. a los funcionarios acreditados del PROVEEDOR destinados a prestar servicios relacionados con el objeto del presente contrato.

12.1.4 Enviar la información de las recaudaciones al PROVEEDOR hasta las 11:00 am de cada día hábil para que se procese el pago según lo solicitado hasta las 14:00. En caso de que el envió de dicha información se retrase, el horario para el abono de los importes recaudados y para el envió del Reporte Detallado se ampliará por el mismo período de tiempo del retraso por parte de ENTEL S.A.

12.2. El PROVEEDOR:

12.2.1 Realizar el servicio de cobranza mediante cajeros calificados e idóneos en ventanillas de cobranza en oficinas comerciales (Multicentros, Puntos ENTEL en Aeropuertos y otros) instituidas por ENTEL S.A. a lo largo del territorio nacional, para cuyo efecto deberán cumplir con normas legales establecidas y vigentes para tal efecto.

12.2.2 Realizar la cobranza mediante los sistemas que proporcione ENTEL S.A. de acuerdo a lo detallado en el documento siete (7) del presente contrato.

12.2.3 De acuerdo a las necesidades y requerimientos de ENTEL S.A. el PROVEEDOR deberá ampliar el servicio con horas extraordinarias en horarios y días requeridos por ENTEL S.A. de acuerdo a lo establecido en el documento seis (6) Clausula Tercera del presente contrato.

12.2.4 El servicio de cobranza en aeropuertos deberá tener una atención de veinticuatro (24) horas al día, de lunes a domingo, incluyendo feriados, cuando corresponda al punto de cobranza.

12.2.5 Debe proporcionar uniformes de la Entidad a todos los cajeros contratados para la prestación del servicio.

12.2.6 Abonar las recaudaciones diarias de todas las oficinas comerciales (Multicentros, Puntos ENTEL en Aeropuertos y otros) al día siguiente hasta horas 14:00 en cuentas que ENTEL S.A. designe. Si las cuentas que ENTEL S.A. determine fuesen en una Entidad Financiera distinta a las del PROVEEDOR, deberá abonarse los fondos a la otra Entidad hasta horas 14:00 del día siguiente de realizada la recaudación.

Se aclara que los abonos de la cobranza correspondiente a los días viernes, sábado, domingo y/o feriado, serán efectuados hasta horas 14:00 del día hábil siguiente. En ese sentido el PROVEEDOR pagará a ENTEL S.A. los intereses que aplicarían una caja de ahorro a los depósitos de la cobranza que corresponda a las recaudaciones de los días viernes. Este pago de intereses no aplicará si ENTEL S.A. determinase que el abono de la cobranza se realice en cuentas en una Entidad financiera distinta al PROVEEDOR o cuando el día sábado correspondiente sea feriado.

12.2.7 Asegurar que todo el importe recaudado sea depositado en cuentas que determine ENTEL S.A., sin que existan diferencia entre lo recaudado y lo abonado, la comunicación se realizará mediante nota oficial.

12.2.8 Proporcionar diariamente después de realizado el abono, los extractos de las cuentas habilitadas para este servicio de ENTEL S.A.

12.2.9 A requerimiento de ENTEL S.A. debe ampliar la cantidad de cajeros y puntos de cobranza de acuerdo a las necesidades, los plazos para atender estas solicitudes de ampliación de cantidad de cajeros, no podrán ser mayores a siete (7) días hábiles en área urbana y diez (10) días hábiles en área rural. En cuanto a la ampliación de Puntos de Cobranza, el tiempo estará en función a lo establecido por el Ente Regulador.

12.2.10 Realizar el servicio objeto del presente contrato todos los días hábiles del año, incluido los días sábados y domingos, sumando un total de cuarenta (40) y veinte (20) horas laborables en la semana.

12.2.11 Bajo ningún motivo realizará la cobranza de las facturas en forma fraccionada o con deducción alguna, debiendo proceder al cobro de la factura más antigua, salvo autorización expresa y escrita por personal autorizado de ENTEL S.A. cuya designación se dará a conocer previa y oportunamente por escrito.

12.2.12 Cumplir con cada una de las cláusulas del presente contrato y el Pliego de Condiciones.

**DECIMA TERCERA: SUPERVISION.-** La Supervisión fiscalización y verificación del cumplimiento del presente contrato por parte de ENTEL S.A. estará a cargo de la Gerencia de Administración y Finanzas.

**DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDADES**.- El PROVEEDOR es el único y exclusivo responsable de los daños y perjuicios que se cometieran a terceros o a ENTEL S.A. emergentes de la prestación del servicio objeto del presente contrato, estando obligado a reparar dicho daños o pagar los perjuicios si se produjeran.

El PROVEEDOR asume la obligación y responsabilidad de contar en todo momento con capacidad de atención inmediata al público, utilizando la red y plataforma tecnológica proporcionada, el servicio será prestado y atendido por cajeros con capacidad y experiencia en procesos de cobranza de efectivo, valores y otros acorde a normativa legal.

El PROVEEDOR no es responsable por la información que generen los sistemas de ENTEL S.A. y que den lugar a cobros en exceso o en detrimento de ENTEL S.A. asumiendo ENTEL S.A. esa responsabilidad.

**DECIMA QUINTA: MULTAS.-** En caso de retraso en el cumplimiento del presente contrato por razones imputables al PROVEEDOR, ENTEL S.A. aplicará las siguientes multas:

* 1. En caso que el PROVEEDOR se retrase en efectuar los abonos de los importes cobrados hasta las catorce (14.00) horas del día siguiente hábil en la cuenta o cuentas bancarias que ENTEL S.A. tiene asignadas se aplicaran las siguientes multas:

15.1.1 El cero coma cinco (0,5%) por ciento diarios del importe no abonado hasta los diez (10) primeros días.

15.1.2 El uno (1%) por ciento diario del importe no abonado del día once (11) hasta los veinte (20) posteriores días.

15.1.3 El dos (2%) por ciento diario del importe no abonado del día veintiuno (21) hasta la fecha de abono.

En este caso, la multa se calculará por día de manera escalonada.

* 1. En caso de que el PROVEEDOR se retrase, incumpla o interrumpa en la prestación del servicio (atención en ventanillas de cobranza por cajero), se aplicaran las siguientes multas:

15.2.1 De uno (1) a treinta (30) minutos acumulables en el mes, cobrará el equivalente de dos (2) horas efectivas de la tarifa establecida por cajero.

15.2.2 De treinta uno (31) a sesenta (60) minutos acumulables en el mes, cobrará el equivalente a cuatro horas efectivas de la tarifa establecida por cajero.

15.2.3 De sesenta y uno (61) a noventa (90) minutos acumulables en el mes, cobrará el equivalente a seis horas efectivas de la tarifa establecida por cajero y así sucesivamente.

* 1. En caso de demora injustificada y atribuible a ENTEL S.A. que no obedezcan a casos fortuitos y/o de fuerza mayor, en los pagos por más de noventa (90) días calendario. El PROVEEDOR tiene derecho a reclamar el pago de un interés equivalente a la Tasa Mínima Promedio Pasiva Anual del Sistema Bancario publicado por el Banco Central de Bolivia a la fecha que se efectué el pago de la mora por el monto no pago, valor que será calculado dividiendo dicha tasa en trescientos sesenta y cinco (365) días y multiplicado por el número de días de retraso en que incurra ENTEL S.A.

Las multas señaladas precedentemente, no serán aplicables si se demuestra la existencia de caso fortuito y/o fuerza mayor de acuerdo a lo establecido en la cláusula Décima Novena del presente contrato.

**DÉCIMA SEXTA: 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 (30) treinta días calendario computable 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.

**DÉCIMA SÉPTIMA: CUMPLIMIENTO DE 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 artículos 454º y 519º del Código Civil Boliviano. El PROVEEDOR, en el marco de las normas socio laborales, se compromete a cumplir con la legislación socio - laboral a favor de sus trabajadores.

En caso de 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 calidad de título ejecutivo con suma líquida, plazo vencido y exigible; por tanto, ENTEL S.A. podrá iniciar la acción civil ejecutiva contra el PROVEEDOR, sin perjuicio de adoptar otras acciones legales por concepto de daños y perjuicios.

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

Cualquier sanción y/o multa interpuesta por los órganos competentes a ENTEL S.A. por el incumplimiento del PROVEEDOR a leyes y normas sobre Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar; y ambientales en la ejecución de sus obligaciones contractuales, 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 NOVENA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.-** Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones, por incumplimiento o demora en la ejecución de sus obligaciones contractuales, cuando dicho incumplimiento sea motivado por caso fortuito o de fuerza mayor. Se entiende como caso fortuito o de fuerza mayor cualquier evento de la naturaleza, tales como y sin que se limiten a catástrofes, inundaciones, epidemias, o provocado por los hombres; tales como y sin que se limiten a: ataques por enemigo público, huelgas (excepto las de su propio personal), actos del Gobierno como entidad soberana o persona privada, eventos no previstos o imposibles de prever por cualquiera de las partes, no imputables a ellas y que impidan el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el presente contrato, de manera general, cualquier causa fuera de control de ambas partes y no atribuible a ellas. En tal caso la parte afectada deberá comunicar a la otra parte dentro de las (72) setenta y dos horas siguientes, o en el momento que tuvo conocimiento del mismo, proporcionando la información disponible que permita corroborar el mismo. Comprobada la causa de fuerza mayor o hecho fortuito, el plazo de la ejecución del contrato será ampliado en el mismo número de días que motivó el hecho.

**VIGÉSIMA: 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 las Garantías sin derecho a reclamo alguno. Sin perjuicio del resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados.

**VIGÉSIMA PRIMERA: ENMIENDAS COMPLEMENTARIAS Y MODIFICACIONES.-** Lo estipulado en el presente contrato y los Anexos, podrán ser enmendados, complementados y modificados por razones que importen interés de las Partes, debiendo para el efecto suscribirse la adenda y/o contrato modificatorio según corresponda. En caso de ampliación o renovación del contrato que no implique modificaciones sustanciales, se podrá realizar por una sola vez por el mismo monto y el mismo plazo mediante una adenda; si existieran modificaciones sustanciales a las condiciones del contrato principal, se deberá suscribir un contrato modificatorio que tenga; siempre y cuando exista una evaluación escrita favorable de la Unidad Solicitante sobre el PROVEEDOR, así como la correspondiente cobertura presupuestaria.

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

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

23.1 Por ENTEL S.A.:

23.1.1 Cuando el PROVEEDOR, incurra en negligencia o cometa incumplimiento de sus obligaciones relacionadas al presente contrato.

23.1.2 Quiebra declarada del PROVEEDOR.

23.1.3 Si el PROVEEDOR se disuelve como sociedad.

23.1.4 Facultativamente si la aplicación de sanciones alcanza al porcentaje de multas que ENTEL S.A. tiene expresado en la Cláusula Décima Quinta del presente contrato.

23.2 Por el PROVEEDOR.

23.2.1 Si ENTEL S.A. demora injustificadamente y por casuales atribuibles a la misma, en los pagos acordados por más de (90) noventa días calendario.

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

Si la Resolución es por causa imputable al PROVEEDOR, la garantía 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 y bienes entregados y no pagadas, y los gastos efectivos en los que hubiese incurrido el PROVEEDOR, los que serán pagados por ENTEL S.A. y proceder 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 (5) cinco días hábiles siguientes de la fecha de notificación, se enmendaran las fallas y normalizará 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.

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

**VIGÉSIMA CUARTA: CONCLUSIÓN ANTICIPADA DE CONTRATO**.- 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 con (90) noventa días de anticipación la finalización del presente contrato.

La presente notificación no será necesaria si la conclusión anticipada del presente contrato se produce por las causales indicadas en la Cláusula Vigésima Segunda del presente contrato.

**VIGÉSIMA QUINTA: 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 SEXTA: 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.

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, emitida en el marco de la norma, por una autoridad competente, en cuyo caso la Parte receptora asume la obligación de comunicar a la Parte emisora de manera inmediata antes del cumplimiento de tal obligación.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA: AVISOS.-** Toda comunicación entre Partes, citaciones o notificaciones extra judiciales o judiciales; como efecto del presente contrato, deberán ser entregadas a los siguientes domicilios especiales:

## 27.1 El PROVEEDOR:

27.2 A ENTEL S.A.:

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

Teléfono: 2141010

La Paz – Bolivia

**VIGÉSIMA OCTAVA: DECLARACION EXPRESA**.- Se deja expresamente establecido que por el presente contrato no se constituye ninguna sociedad o asociación entre las Partes, por tanto no responderán solidariamente ante las obligaciones que particularmente contraigan.

**VIGÉSIMA NOVENA: 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. durante la vigencia del mismo.

**TRIGÉSIMA: ACEPTACIÓN Y CONFORMIDAD**.- Nosotros los Señores: Oscar Coca Antezana, en representación de ENTEL S.A. y ……………….. en representación del PROVEEDOR, expresamos nuestra plena conformidad con los términos del presente documento contractual, comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento. En fe de ello, suscribimos el presente contrato en (3) tres ejemplares de un mismo tenor y validez en La Paz, a los …. días del mes de ……. de dos mil diecisiete.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 4** | **PROPUESTA ECONOMICA** |

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCION** | **Precio Bs.** |
| Pago Cajeros 40 horas semanales |  |
| Pago Cajeros 20 horas semanales |  |
| Pago cajero 24 horas |  |
| Pago por hora extra de lunes a sábado |  |
| Pago por hora extra domingo y feriados |  |
| Pago por transporte y abono diario en cuenta |  |
| Pago por depósito extraordinario en cuenta en horario de oficina de ENTEL S.A. |  |
| Retiro de efectivo en caso de contingencia (en horarios de atención de la empresa) |  |
| Retiro de efectivo en caso de contingencia (en horarios de NO atención de la empresa) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO No. 5** | **DETALLE DE PUNTOS DE RECAUDACIÓN** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MC.** | **DEPARTAMENTO** | **MULTICENTRO** | **Cantidad de Cajeros** |
| 1 | BENI | MULTICENTRO EDIF. TRINIDAD | 3 |
| 2 | BENI | MULTICENTRO RIBERALTA | 1 |
| 3 | BENI | MULTICENTRO GUAYARAMERIN | 1 |
| 4 | CHUQUISACA | MULTICENTRO CAMARGO | 1 |
| 5 | COCHABAMBA | MULTICENTRO EDIF. AYACUCHO CBBA | 7 |
| 6 | COCHABAMBA | MULTICENTRO AMERICA | 2 |
| 7 | COCHABAMBA | MULTICENTRO QUILLACOLLO | 2 |
| 8 | COCHABAMBA | MULTICENTRO IVIRGARZAMA | 1 |
| 9 | COCHABAMBA | MULTICENTRO PUNATA | 2 |
| 10 | COCHABAMBA | MULTICENTRO SHINAHOTA | 2 |
| 11 | COCHABAMBA | MULTICENTRO LA CANCHA | 4 |
| 12 | COCHABAMBA | MULTICENTRO VILLA PAGADOR | 2 |
| 13 | COCHABAMBA | MULTICENTRO SUECIA | 4 |
| 14 | COCHABAMBA | AEROPUERTO WILSTERMAN | 4 |
| 15 | LA PAZ | MULTICENTRO EDIF. AYACUCHO LA PAZ | 7 |
| 16 | LA PAZ | MULTICENTRO EDIF. TOWER | 3 |
| 17 | LA PAZ | MULTICENTRO SAN MIGUEL | 3 |
| 18 | LA PAZ | OF. COBRANZAS FEDERICO ZUAZO | 1 |
| 19 | LA PAZ | MULTICENTRO CEJA EL ALTO LA PAZ | 4 |
| 20 | LA PAZ | MULTICENTRO VILLA ADELA | 2 |
| 21 | LA PAZ | MULTICENTRO 16 DE JULIO | 1 |
| 22 | LA PAZ | MULTICENTRO ELOY SALMON | 3 |
| 23 | LA PAZ | MULTICENTRO CARANAVI | 1 |
| 24 | LA PAZ | MULTICENTRO RIO SECO | 2 |
| 25 | LA PAZ | MULTICENTRO CEMENTERIO | 1 |
| 26 | LA PAZ | AEROPUERTO CEJA EL ALTO | 5 |
| 27 | ORURO | MULTICENTRO EDIF. CENTRAL ORURO | 5 |
| 28 | ORURO | MULTICENTRO CHALLAPATA | 1 |
| 29 | ORURO | MULTICENTRO LLALLAGUA | 1 |
| 30 | ORURO | MULTICENTRO HUANUNI | 1 |
| 31 | ORURO | MULTICENTRO NORTE | 1 |
| 32 | ORURO | MULTICENTRO YOUNG | 1 |
| 33 | PANDO | MULTICENTRO COBIJA | 3 |
| 34 | PANDO | MULTICENTRO PERLA DEL ACRE | 2 |
| 35 | POTOSI | MULTICENTRO EDIF. CENTRAL POTOSI | 4 |
| 36 | POTOSI | MULTICENTRO UYUNI | 1 |
| 37 | POTOSI | MULTICENTRO TUPIZA | 1 |
| 38 | POTOSI | MULTICENTRO VILLAZON | 1 |
| 39 | POTOSI | MULTICENTRO MERCADO UYUNI | 3 |
| 40 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO 24 DE SEPTIEMBRE | 4 |
| 41 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO LA RAMADA | 4 |
| 42 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO BANZER | 4 |
| 43 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO WARNES | 6 |
| 44 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO MONTERO | 3 |
| 45 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO 1RO DE MAYO | 1 |
| 46 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO PLAN 3000 | 2 |
| 47 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO PUERTO SUAREZ | 1 |
| 48 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO CAMIRI | 1 |
| 49 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO YAPACANI | 1 |
| 50 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO SAN IGNACIO DE VELASCO | 1 |
| 51 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO SAN JOSE DE CHIQUITOS | 1 |
| 52 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO VALLE GRANDE | 1 |
| 53 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO CINE CENTER | 2 |
| 54 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO ROBORE | 1 |
| 55 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO NORWARNES | 1 |
| 56 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO EL BAJIO | 1 |
| 57 | SANTA CRUZ | MULTICENTRO PAMPA DE LA ISLA | 1 |
| 58 | SUCRE | MULTICENTRO EDIF. CENTRAL SUCRE | 3 |
| 59 | SUCRE | MULTICENTRO MONTEAGUDO | 1 |
| 60 | TARIJA | MULTICENTRO EDIF. VILLAMONTES | 1 |
| 61 | TARIJA | MULTICENTRO EDIF. YACUIBA | 1 |
| 62 | TARIJA | MULTICENTRO EDIF. CENTRAL TARIJA | 4 |
| 63 | TARIJA | MULTICENTRO BERMEJO | 1 |
| 64 | TARIJA | MULTICENTRO MERCADO CAMPESINO | 2 |
| 65 | TARIJA | MULTICENTRO VIRGEN DE FATIMA | 1 |
|  | TOTAL |  | 144 |

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)