**EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

**Entel S.A.**



**TÉRMINOS BÁSICOS DE CONTRATACIÓN**

|  |
| --- |
| **LICITACIÓN PÚBLICA N° 027/2017**  **“MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS IP“** |

**Contenido**

[PARTE I 2](#_Toc330030630)

[PARTE II 1](#_Toc330030631)1

[PARTE III 22](#_Toc330030632)

**PARTE I**

**INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES**

1. **Antecedentes**

ENTEL S.A. cuenta con una plataforma redundante geográficamente una en La Paz y la otra en Santa Cruz, compuesta por dos Infraestructuras UCS Cisco Unified Computing System (UCS), con sistema de virtualización VMWARE y Storage de fabricante EMC en ambos casos. Dichas plataformas brindan los servicios orientados a cliente final de Internet, detallada a continuación:

* Correo Electrónico
* DNS
* Web Hosting
* Disco Duro Virtual
* Directorio de Internet
* Radius - AAA
* Provisioning

La infraestructura que soporta a la plataforma de Servicios IP y los equipos que componen la arquitectura: Cisco UCS – Storage EMC CX4-124 y Licencias VMWARE y Sistemas de Gestión de ENTEL S.A. en ambos sitios, La Paz y santa Cruz, necesitan de soporte técnico para garantizar el estado operativo normal de los mismos, el mantenimiento preventivo y correctivo en caso de fallas.

1. **Objeto de la Contratación**

El objeto de esta Contratación es adquirir servicios de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo que garanticen el normal estado operativo de la Plataforma de servicios IP, almacenamiento y sus Sistemas de Gestión (VMware, VSphere) de los equipos integrantes de la arquitectura: Cisco UCS – Storage EMC CX4-124 y Licencias VMWARE, por el periodo de dos (2) años.

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

1. **Lugar de Entrega**

El oferente debe realizar todos los servicios en los edificios técnicos centrales de ENTEL S.A. de las ciudades de La Paz y Santa Cruz, de Bolivia.

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, Mantenimiento y Optimización 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 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 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 puede formular consultas escritas dirigidas a la Subgerencia de Adquisiciones, hasta el día jueves 23 de marzo de 2017, hrs. 17:00 (GMT-4); a los correos electrónicos [worellana@entel.bo](mailto:worellana@entel.bo) con copia a [cruiz@entel.bo](mailto:cruiz@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: | 24 de marzo de 2017 |
| Hora: | 09:00 a.m. |
| Dirección: | ENTEL S.A., Edificio Tower, Calle Federico Zuazo N° 1771 Piso 6 (Sub Gerencia de Adquisiciones) |
| Ciudad: | La Paz – Bolivia |
| Nombre del Encargado de la Reunión: | Wilson Orellana |

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 Nro. 1771, Piso 6 Subgerencia de Adquisiciones), hasta el:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 31 de marzo de 2017 |
| 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; la Parte Técnica y la Parte Económica deberán contener copias digitales de los documentos correspondientes; **los originales deberán ser foliados, sellados y presentados con la siguiente inscripción**:

|  |
| --- |
| ENTEL S.A.  LICITACIÓN PÚBLICA N° 027/2017  **“MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS IP“**  RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE TELÉFONO FAX – EMAIL  PERSONA DE CONTACTO  ORIGINAL |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha: | 31 de marzo de 2017 |
| Hora: | 10:30 a.m. |

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

* 1. **Sobre A**: Debe tener la inscripción **“DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS”** y debe contener la **documentación de registro legal vigente** del proponente, de acuerdo a requerimiento de Entel S.A.:
     1. Carta de Presentación firmada por el Representante Legal del proponente.
     2. Fotocopia simple del Testimonio de Constitución y modificaciones al mismo debidamente resellado en FUNDEMPRESA (Requisito no aplicado a empresas unipersonales).
     3. Fotocopia simple del Poder del Representante Legal debidamente resellado en FUNDEMPRESA, mencionando las facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, presentación de propuestas y suscripción de contratos para la provisión/prestación del bien/servicio. *(Requisito no aplicado a empresas unipersonales).*
     4. Fotocopia simple del Certificado de Actualización de la Matrícula de Comercio ante FUNDEMPRESA debidamente actualizada y vigente a su presentación, la empresa deberá tener como actividades el rubro de Telecomunicaciones y/o actividades inherentes al objeto del presente proceso de contratación *(Matrícula de Registro de Empresa en Bolivia, si se trata de empresa constituida como Sociedad en cualquiera de las modalidades).*
     5. Certificación electrónica del Número de Identificación Tributaria (N.I.T.) vigente y actual. (La cual podrá ser impresa de la página WEB de impuestos máximo 30 días calendario antes de la fecha de presentación de la propuesta).
     6. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad y/o Pasaporte del Representante Legal vigente a la fecha de presentación de la propuesta.
     7. Fotocopia simple de los Estados Financieros 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) con las características de **renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento** a favor de Entel S.A. y debe contar con una validez de **120 días** calendario, a partir de la fecha de presentación de su propuesta. La boleta debe ser emitida por una institución bancaria y/o financiera legalmente constituida en Bolivia y regulada por la ASFI.

La garantía debe ser presentada por el valor de USD 12.000,00 (Doce Mil 00/100 Dólares Americanos)

* + 1. Declaración de Integridad provista por Entel S.A. y firmada por el Representante Legal de la empresa del proponente. (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 presentarse 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, **esto dará lugar a la desestimación de la oferta.**

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

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

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

**La omisión de cualquier ítem que corresponda a la Propuesta 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.

**7.4.** 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 esta información a la Subgerencia de Adquisiciones.

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) equivalente al 10% del monto adjudicado con las características de renovable, irrevocable, de ejecución inmediata y a primer requerimiento a favor de Entel S.A. La vigencia de la garantía debe ser computable a partir de la fecha de entrega de documentación para la elaboración de contrato, misma que deberá contemplar una vigencia de un año. El proveedor adjudicado deberá renovar la garantía para el segundo año de servicio, con una anticipación de 30 días calendario a la finalización del primer año de servicio. La vigencia de la boleta de garantía que cubra el segundo año de servicio deberá contar con una cobertura de 60 días calendario adicionales a la fecha de recepción definitiva del servicio.

Asimismo (si se especifica en la Carta de Adjudicación), el oferente podrá solicitar mediante nota escrita una retención del 10% (diez por ciento) de cada pago mensual para garantizar el cumplimiento del Contrato; esta retención sería devuelta una vez concluido el contrato, previa presentación de un informe final de conformidad emitido por la unidad solicitante.

1. Fotocopia de la Póliza de seguro 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.

La boleta bancaria deberá ser emitida por una institución bancaria de Bolivia, legalmente establecida y que cuente 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 y 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 (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.

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 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.

**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 “Cumple” o “No Cumple”.

**10.1.2** 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, 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. 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 tres (3) días hábiles para presentar sus resultados.
  2. **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 Contratista 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 72 hrs. 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.
  1. **Forma de Pago**

La forma de pago será realizada de la siguiente manera:

* + Pagos fijos contra mes vencido, previa emisión del certificado de Control de Calidad por parte de ENTEL S.A. y presentación de factura fiscal por el proveedor.

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

* 1. **Multas**

Referirse al Punto 3.1.6 MULTAS, de los Requerimientos Generales y Específicos, Parte II INFORMACIÓN TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN.

# 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. (MANDATORIO)

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.

Referencias:

: Requerido por ENTEL S.A.

--- : Informativo, No requiere respuesta

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

| **ITEM 1.** | **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** |
| --- | --- |
| **CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS** | |
|
| * 1. Las respuestas presentadas para el presente TBC (Términos Básicos de Contratación) deben realizarse **ITEM por ITEM** respetando el orden del mismo. 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). **En caso de que alguna respuesta no presente esta referencia, se asumirá que NO CUMPLE con el requerimiento.** 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 propuestas es el español. Toda la documentación técnica y de respaldo debe presentarse en idioma español o inglés. | |
| * 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 los incisos marcados como MANDATORIO, donde 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. sin necesidad de hardware, software, licencias y/o desarrollos adicionales y se entiende que está incluido en la propuesta técnica-económica del OFERENTE.

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

**2.1 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.

* 1. **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. Fórmula para la calificación de ítems 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. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y ESPECÍFICAS
   1. EQUIPOS PARA EL SERVICIO

A continuación se detalla, el cuadro resumen con los equipos que serán objeto de mantenimiento y soporte:

**CUADRO-1: EQUIPOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **PRODUCTO** | **DESCRIPCIÓN** | **CANTIDAD** |
| **NODO LA PAZ** | | |  |
| 1 | Switches Storage | Switches de conectividad a Sistema de almacenamiento, fabricante EMC CX4-124 | 2 |
| 2 | Swtiches UCS | Switches Fabric Interconnect de conexión Cisco UCS 6248UP | 2 |
| 3 | Chassis UCS | Chassis Cisco UCS 5108 | 2 |
| 4 | Fabric Extender | Modulos Fabric Extender Cisco UCS | 4 |
| 5 | Servidores Blade | Servidores Blade B200 M2 Cisco UCS | 8 |
| 6 | Servidores Blade | Servidores Blade B230 M2 Cisco UCS | 2 |
| 7 | Servidores Blade | Servidores Blade B200 M3 Cisco UCS | 2 |
| 8 | GESTION | VCenter, Vsphere. Sistema de gestión y virtualización de servidores | 2 |
| **NODO SANTA CRUZ** | | |  |
| 1 | Switches Storage | Switches MDS9124 de conectividad a Sistema de almacenamiento, fabricante EMC VNX5300 | 2 |
| 2 | Swtiches UCS | Switches Fabric Interconnect de conexión Cisco UCS 6296UP | 2 |
| 3 | Chassis UCS | Chassis Cisco UCS 5108 | 2 |
| 4 | Fabric Extender | Modulos Fabric Extender Cisco UCS | 2 |
| 5 | Servidores Blade | Servidores Blade B230 M2 Cisco UCS | 2 |
| 6 | GESTION | VCenter, Vsphere. Sistema de gestión y virtualización de servidores | 2 |

**CUADRO-2: DETALLE DE MODELOS Y VERSIONES DE IOS DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | | | **Versión IOS** | **CANT.** |
| **NODO LA PAZ** | | | | | |
| 1 | Storage | Almacenamiento de disco Fabricante EMC CX4-124  Modelo Clarion CX4-120 PSI CX4-120 C SPE WITH SINGLE SPS CX4-RACK-40U CX4 40U RACK  CX4-INT-CAB FACTORY RACK INSTALL SERVICE CX4  CX4-4PDAE 4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL 2  CX-4G15-300 300GB 15K 4GB FC 13UNID  V-CX4-14615K CX4 VAULT PACK 146GB 15K 4G DRIVES QTY 5 1  PW40U – 60- US RACK- 40U-60 PWR CORD US 1  CX4-SPS CX4-120 Optional Second SPS 1  NAV4-120 NAVISPHERE/UNISPHERE FPR BLOCK FOR THE CX4-120 1  CX412C-KIT CX4-120 DOCS COMMON RTU & POWERPATH 1  M-PRESW-001 PREMIUM SOFTWARE SUPPORT  M-PRESW-004 PREMIUM SW SUPPORT – OPEN SW  WU-PREHW-001 PREMIUM HARDWARE SUPPORT – WARR UPG | |  | 1 |
| Swicthes MDS DS-C9124-K9 MDS 9124 4Gbps FC Switch with 8 ports active Power Cables: CAB-9K12A-NA Power Cord, 125VAC 13A NEMA5-15 Plug, NA. 4  Power Suply Options: DS-C24-300AC MDS 9124 Power Suply 2  Accesory Kit: DS-9124-KIT-CSCO MDS9124 Accesory kit for Cisco 2  Interface Options: DS-SFP-FC4G-SW 4Gbps Fibre Channel-SW SFP,LC 16  Series:  JAF1449V9W8  JAF1449V9UV | | Software  BIOS: version 1.0.19  loader: version N/A  kickstart: version 5.0(4c)  system: version 5.0(4c)  Hardware  cisco MDS 9124 (1 Slot) Chassis ("1/2/4 Gbps FC/Supervisor-2") Motorola, e500 with 516128 kB of memory.  Processor Board ID JAF1450CHAF | 2 |
| 2 | Chassis UCS | Chassis Cisco UCS 5108  MODELO N20-C6508  Series:  FOX1447H0J8  FOX1447H2E1 | | 3.1 (20a) | 2 |
| 3 | Switches | Fabric Interconnect UCS 6248UP  MODELO: N10-26100  Series:  SSI184800LJ  SSI184702A5 | | 3.1 (20a) | 2 |
| Modulos Fabric Extender Cisco UCS  MODELO N20-16584 (4 external 10Gb Ports) 4 unidades  Series:  QCI1442A7GY  QCI1417A4Y3  QCI1442A6WZ  QCI1442A783 | | 3.1 (20a) | 4 |
| 4 | Servidores | Servidores Blade B200 M2 Cisco UCS Series:  Server11: QCI1442A6MR  Server12: QCI1442A61E  Server13: QCI1442A69F  Server14: QCI1442A6TU  Server21: QCI1442A60C  Server22: QCI1442A627  Server23: QCI1442A69N  Server24: QCI1442A606 | | 3.1 (20a) | 8 |
| Servidores Blade B230 M2 Cisco UCS Series:  Server18: FCH16117HYC  Server28: FCH163371NQ | | 3.1 (20a) | 2 |
| Servidores Blade B200 M3 Cisco UCS Series:  Server17: FCH1833JAHF  Server27: FCH1833JAER | | 3.1 (20a) | 2 |
| 5 | SISTEMAS DE GESTION | Vcenter | | Versión 5.0.0, 623373 | 1 |
| Vsphere | | Sotware: FLARE-Operating-Environment revision 04.29.000.5.014 | 1 |
| Licencias VMware | | Licencias Vsphere 5 Enterprise Plus | 20 |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | | **Versión IOS** | | **CANT.** |
| **NODO SANTA CRUZ** | | | | | |
| 1 | Storage | Almacenamiento de disco Fabricante EMC VNX5300  Modelo Clarion VNX5300 CX4-120 C SPE WITH SINGLE SPS CKM00111900196 |  | | 1 |
| Swicthes MDS DS-C9124-K9 MDS 9124 4Gbps FC Switch with 8 ports active Power Cables: CAB-9K12A-NA Power Cord, 125VAC 13A NEMA5-15 Plug, NA. 4  Power Suply Options: DS-C24-300AC MDS 9124 Power Suply 2  Accesory Kit: DS-9124-KIT-CSCO MDS9124 Accesory kit for Cisco 2  Interface Options: DS-SFP-FC4G-SW 4Gbps Fibre Channel-SW SFP,LC 16  Series:  JAF15214667  JAF15214657 | Software  BIOS: version 1.0.19  loader: version N/A  kickstart: version 5.0(4c)  system: version 5.0(4c)  Hardware  cisco MDS 9124 (1 Slot) Chassis ("1/2/4 Gbps FC/Supervisor-2") Motorola, e500 with 516128 kB of memory.  Processor Board ID JAF1450CHAF | | 2 |
| 2 | Chassis UCS | Chassis Cisco UCS 5108  MODELO N20-C6508  Series:  FOX1630HA4N  FOX1631GN8L | 3.1 (20a) | | 2 |
| 3 | Switches | Fabric Interconnect UCS 6296UP  Series:  FOX1620G5DE  FOX1619GL1Z | 3.1 (20a) | | 2 |
| Modulos Fabric Extender Cisco UCS  UCS 2208XP (8 external 32 Internal 10Gb Ports) 2 unidades  Series:  SFCH16370H5  SFCH16347695 | 3.1 (20a) | | 2 |
| 4 | Servidores | Servidores Blade B200 M2 Cisco UCS Series:  Server11: FCH163371MU  Server12: FCH163371NN  Server21: FCH163371BY  Server22: FCH16287URV | 3.1 (20a) | | 4 |
| 5 | SISTEMAS DE GESTION | Vcenter | Versión 5.0.0, 623373 | | 1 |
| Licencias VMware- Vsphere Contract #92631397 | Licencias Vsphere Enterprise Plus | | 8 |

* 1. REQUERIMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

3.2.1 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CUMPLE / NO CUMPLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | El oferente deberá brindar Mantenimiento y soporte técnico a toda la lista de equipos detallado a continuación:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **N°** | **DESCRIPCIÓN LA PAZ** | | **CANT.** | |  | Storage | A la actualización del Almacenamiento de disco Fabricante EMC CX4-124 | 1 | | 1 | | Swicthes MDS | 2 | | 2 | Chassis UCS | Chassis Cisco UCS 5108 | 2 | | 3 | Switches | Fabric Interconnect UCS 6248UP | 2 | | Modulos Fabric Extender Cisco UCS | 4 | | 4 | Servidores | Servidores Blade B200 M2 Cisco UCS | 8 | | Servidores Blade B230 M2 Cisco UCS | 2 | | Servidores Blade B200 M3 Cisco UCS | 2 | | 5 | SISTEMAS DE GESTION | Vcenter | 1 | | Licencias VMware - Vsphere | 20 | | **N°** | **DESCRIPCIÓN SANTA CRUZ** | | **CANT.** | | |  | Storage | A la actualización del Almacenamiento de disco Fabricante EMC vnx5300 | 1 | | | 1 | | Swicthes MDS 9124 | 2 | | | 2 | Chassis UCS | Chassis Cisco UCS 5108 | 2 | | | 3 | Switches | Fabric Interconnect UCS 6296UP | 2 | | | Modulos Fabric Extender Cisco UCS | 2 | | | 4 | Servidores | Servidores Blade B230 M2 Cisco UCS | 4 | | | 5 | SISTEMAS DE GESTION | Vcenter | 1 | | | Licencias VMware - Vsphere | 8 | | |  |  |  |
| 2 | El oferente debe contar con un equipo técnico calificado, certificado y permanente, que brinde Soporte a los equipos durante el período de vigencia del contrato que será de dos años. Durante este periodo, el soporte debe estar disponible y responder consultas respecto a configuraciones actuales, configuraciones nuevas requeridas y actualización de software de base. |  |  |  |
| 3 | El personal técnico debe cumplir las siguientes exigencias:   1. Experiencia en soporte al tipo de plataformas descritas en el Punto 3.1.1.1 de al menos dos años y capacidad necesaria para brindar soporte a ENTEL S.A., con certificación de suficiencia de Operación y Mantenimiento otorgada por los fabricantes. 2. Utilización de equipamiento, materiales e insumos adecuados para acceder a los ambientes de ENTEL S.A. a fin de proporcionar un soporte técnico profesional. 3. Conocimiento del tipo de Hardware, Software (IP Routing, Switching, IP QoS, Virtualización, SAN) y documentación técnica, capaz de administrar infraestructura de proveedores de servicio. 4. Lista del personal técnico que brindará el soporte técnico acompañado con la documentación respaldatoria que demuestre el cumplimiento de los puntos (a) y (c). 5. Indumentaria y credencial que lo identifique como personal técnico de la empresa a la que representa |  |  |  |
| 4 | El oferente debe realizar mantenimientos preventivos semestrales: físicos (limpieza externa é interna, limpieza de chassis, lubricación de partes móviles, reparación ó remplazo de piezas defectuosas, ajuste de partes eléctricas y mecánicas) a la infraestructura de Servicios IP y a sus Sistemas de Gestión y posteriormente emitir el informe respectivo, tanto en formato físico como digital, en un plazo no mayor a 5 días hábiles. |  |  |  |
| 5 | El oferente debe realizar un mantenimiento semestral: lógico obtención de backups, actualización de software mediante la aplicación de patches/Bugfixes/updates, análisis, detección y corrección de problemas potenciales (BUGS,de seguridad propios de las versiones de sistemas operativos de cada dispositivo de red, problemas o errores en las configuraciones de los equipos y diagnóstico de Sistema Operativo y software base) en la infraestructura de Servicios IP y a sus Sistemas de Gestión, posteriormente deberá emitir el informe respectivo en un plazo no mayor a 5 días hábiles. El oferente deberá entregar dicha información tanto en formato físico como digital. |  |  |  |
| 6 | El Soporte Técnico en sitio prestado por el oferente se efectuará en las ciudades de La Paz y Santa Cruz. |  |  |  |
| 7 | El oferente deberá contar con la infraestructura de red y accesos necesarios que le permita establecer una conexión remota a la infraestructura que soporta la plataforma de Servicios IP, con el propósito de efectuar tareas de diagnósticos y resolución de problemas. Adicionalmente el acceso remoto a la plataforma mencionada debe cumplir con las políticas de seguridad propias de Entel S.A. |  |  |  |
| 8 | El oferente debe proporcionar mesas de consultas y trabajos planificados dentro la infraestructura que soporta la plataforma de Servicios IP y estos deben ser atendidos 10 horas al día, cinco días de la semana (10x5). |  |  |  |
| 9 | El oferente deberá presentar informes mensuales antes del 10 de cada mes por los servicios prestados, si Entel S.A. no formulara observaciones a los informes, los servicios serán considerados como aceptados por parte de Entel S.A. Esto habilitará a la respectiva emisión de los Certificados de Control de Calidad exigidos por la Unidad de Control de Pagos de ENTEL S.A. |  |  |  |
| 10 | El oferente debe considerar los servicios de Asistencia Técnica, Atención de Emergencia y Mesa de Consultas, tanto para soporte de segundo nivel como para el soporte de tercer nivel, contando con la opción de abrir casos en el TAC de CISCO, VMWARE y EMC, orientados a resolver cualquier tipo de incidentes. |  |  |  |
| 11 | La Mesa de Consultas debe ser en la modalidad (10x5), mediante la cual Entel S.A. debe tener un rápido y efectivo acceso a los especialistas del proveedor de soporte, para realizar las consultas relacionadas con temas de operación y mantenimiento, recomendaciones, mejores prácticas, aplicación de nuevas configuraciones, descripción de funcionalidades y solicitudes de documentación no estándar. Asimismo, el especialista del proveedor de soporte debe devolver la llamada confirmando la recepción de la solicitud/consulta. El tiempo de respuesta a las consultas realizadas no debe exceder las 8 horas. |  |  |  |
| 12 | Los trabajos planificados deberán incluir tareas de configuración, reemplazo de componentes y pruebas de salud de la infraestructura que soporta la plataforma de Servicios IP. |  |  |  |
| 13 | El oferente debe contar con un sistema de trouble ticketing que le permita registrar los incidentes y/o solicitudes que efectué Entel S.A., y disponer de una herramienta o portal WEB para que Entel S.A. pueda efectuar el seguimiento de los tickets y/o casos abiertos. |  |  |  |

* + 1. **SOPORTE DE EMERGENCIA**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOPORTE DE EMERGENCIA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CUMPLE / NO CUMPLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | El oferente, de acuerdo a los equipos sujetos a esta invitación, proveerá Soporte de Emergencia 24 horas, 7 días a la semana incluido feriados o días festivos, por 365 días al año durante el periodo de vigencia del contrato. El propósito de este Servicio de Emergencia es restaurar el funcionamiento normal del sistema y el Servicio Comercial en caso de producirse incidentes críticos y severos que causen indisponibilidad o degradación de los servicios o que afecten la operación normal de Sistema. De acuerdo a los tiempos establecidos explicados más adelante, deberá proveer los procedimientos e instrucciones a seguir entre Entel S.A. y el Soporte, que podrán ser modificables a petición de Entel S.A. |  |  |  |

* + 1. **TIEMPOS DE RESPUESTA**

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIEMPOS DE RESPUESTA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CUMPLE / NO CUMPLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | En caso de no poder contestar la llamada, dentro de un máximo de 15 minutos, calculados desde el momento en que ENTEL S.A. hizo la llamada a los números telefónicos proporcionados para emergencia, el oferente devolverá la llamada al Cliente para informarse del problema. |  |  |  |
| 2 | Una vez ocurrida la emergencia, las acciones para la solución o neutralización del problema serán proporcionadas a ENTEL S.A., dentro de las 2 horas posteriores a su notificación, en horario normal de trabajo y dentro de las 3 horas, cuando ocurra fuera del horario normal. El Tiempo de Respuesta es calculado desde la primera llamada de notificación al oferente. |  |  |  |
| 3 | En caso de producirse incidentes críticos y severos que producen la indisponibilidad o degradación de los servicios o afectan la normal operación de la plataforma de Servicios IP, el oferente contará con un soporte reactivo (24x7x365); estando incluida la atención de incidentes de hardware con el consiguiente reemplazo de partes defectuosas o dañadas y aquellos incidentes en productos de software que son parte integrante de la plataforma. |  |  |  |
| 4 | Una vez que el ó los equipos/sistemas retornen a operar normalmente, el Soporte Local del oferente registrará el evento como un Requerimiento de Servicio y emitirá un informe detallado en un plazo no mayor a 24 horas, sobre el origen del problema, su solución y las medidas adoptadas para evitar que ocurra nuevamente (el informe debe incluir procedimientos ejecutados para la solución de problema). |  |  |  |
| 5 | Si el problema es de tal naturaleza que no puede ser remediado por personal de ENTEL S.A., ni remotamente por el oferente, entonces este último proporcionará Soporte en Sitio, incluso cuando el soporte de segunda línea se encuentre conectado remotamente. Una vez que el sistema retorne a operar normalmente, el Soporte Local del oferente registrará el evento como un Requerimiento de Servicio y emitirá un informe detallado sobre el origen del problema, su solución y las medidas adoptadas, en un plazo no mayor a 24 horas. |  |  |  |

* + 1. GARANTÍA

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GARANTÍA** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CUMPLE / NO CUMPLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | El oferente debe garantizar que el trabajo esté orientado a mantener los parámetros utilizados para medir la calidad del servicio en los valores aceptados a escalas internacionales y requeridas por el organismo regulador de Bolivia. |  |  |  |
| 2 | Las acciones tomadas para la solución no deben tener afección negativa en otros sistemas o servicios. |  |  |  |
| 3 | El oferente debe entregar documentado a ENTEL S.A. los procedimientos, el plan de escalamiento, teléfonos y nombres de los especialistas que atenderán a ENTEL S.A. |  |  |  |
| 4 | El oferente es responsable, de los equipos u otros componentes durante la intervención en sitio o remota, de cualquier personal que preste soporte en caso de mantenimiento preventivo, correctivo o lógico. |  |  |  |
| 5 | Todo lo requerido en cuanto a servicios profesionales, no debe representar costo adicional para ENTEL S.A. |  |  |  |
| 6 | Todas las soluciones suministradas por el Proveedor de Soporte, deberán ser debidamente probadas y certificadas. Cualquier daño físico o económico directo, producido a consecuencia de la implantación de las soluciones será objeto de resarcimiento en base a una evaluación conjunta de los daños. |  |  |  |

* + 1. ACTUALIZACION DE CONOCIMIENTO

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTRENAMIENTO** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CUMPLE / NO CUMPLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | El oferente deberá brindar la actualización de conocimiento transmitida formalmente por el fabricante, sin costo para ENTEL S.A., en temas específicos relacionados con las tecnologías en operación dentro la plataforma Servicios IP (Cisco UCS, VMware, VCenter, actualización sistema de almacenamiento, Virtualización, Cisco Datacenter, Networking Trouble Shooting). Debiendo considerar la actualización para un cupo mínimo de seis participantes involucrados en la administración de las plataformas. |  |  |  |
| 2 | La actualización de conocimiento deberá ser efectuada en la ciudad de La Paz por instructores certificados por el Fabricante y con el material, herramientas de apoyo y laboratorios oficiales, sin costo para ENTEL S.A. |  |  |  |

* + 1. MULTAS

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MULTAS** | | **CONDICIÓN** | **(Llenado Obligatorio)** | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CUMPLE / NO CUMPLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| 1 | Se aplicarán las siguientes multas por incumplimiento del contrato de soporte técnico:  Por cada incumplimiento de los tiempos de restablecimiento (tiempo de neutralización o recuperación temporal) en caso de severidad crítica, se aplicará una multa del x% del valor mensual del soporte técnico.  El porcentaje de multa (x) está establecido de la siguiente manera:  a) Mayor a 2 (dos) Horas en horario normal de trabajo y mayor a 3 (tres) horas fuera del horario normal, se aplicará una multa x=5% del valor mensual del soporte técnico.  b) Mayor a 4 (cuatro) Horas en horario normal de trabajo y mayor a 5 (cinco) horas fuera del horario normal, se aplicará una multa x=10% del valor mensual del soporte técnico.  c) Para los tiempos mayores a 6 horas se aplicará una multa x=15% del valor mensual del soporte técnico. |  |  |  |
| 2 | Para el caso de severidad mayor por incumplimiento del tiempo de neutralización de la falla, se aplicará un descuento de 2 % del valor mensual del soporte técnico por cada día de retraso.  Por incumplimiento del tiempo de reemplazo de componentes, se aplicará un descuento del 1,5 % del valor mensual del soporte técnico por cada día de retraso.  El monto total de multas por mes no debe exceder al 20% del pago mensual del servicio de soporte técnico. |  |  |  |

* + 1. REPUESTOS Y SOPORTE

| **REQUERIMIENTO DE ENTEL S.A.** | | | | **RESPUESTA DEL OFERENTE** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REPUESTOS Y SOPORTE** | | **CONDICIÓN** | | **(Llenado Obligatorio)** | | |
| **N°** | **DESCRIPCIÓN** | **MANDATORIO** | **CALIFICABLE** | **MANDATORIO** | **CALIFICABLE** | **DOCUMENTO, PÁGINA, REFERENCIA** |
| **CUMPLE / NO CUMPLE** | **Cumple / No cumple** |
| 1.1 | Sin costo para Entel S.A., el oferente deberá contar en almacenes con un stock mínimo de repuestos **CISCO**, que garantice la alta disponibilidad de la infraestructura que soporta la plataforma de Servicios IP, como Centro Autorizado de Soporte Cisco. |  |  |  |  |  |
| 1.2 | Sin costo para ENTEL S.A., el oferente deberá realizar la actualización tecnológica de los almacenamientos de disco EMC CX4-124 y EMC VNX-5300, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:  Nodo La Paz   * + Tecnología High End.   + Dos controladores de arquitectura simétrica activo-activo con 64GB de cache (memoria RAM).   + 8 puertos FC de 8 Gbps.   + 8.5 TB usables en RAID 5 con al menos 20 discos SAS de 600GB y 15KRPM, adicional un discos en espera.   + Debe incluir licencia activa para la capacidad máxima del equipo de: Virtualización externa de discos (compatible con todas las marcas de Storage) y Thin Provisioning.   + Capacidad de particionar lógicamente la memoria del storage en distintas máquinas virtuales.   + Capacidad de particionar lógicamente los recursos de puertos de conectividad del Storage en distintas máquinas virtuales.   Nodo Santa Cruz   * + Tecnología High End.   + Dos controladores de arquitectura simétrica activo-activo con 64GB de cache (memoria RAM).   + Dos controladores SAN   + Licencia de replicación activa compatible con el sistema de almacenamiento actualizado La Paz.   + 8 puertos FC de 8 Gbps.   + 16 TB usables en RAID 5 con al menos 35 discos SAS de 600GB y 15KRPM, adicional dos discos en espera.   + Debe incluir licencia activa para la capacidad máxima del equipo de: Virtualización externa de discos (compatible con todas las marcas de Storage) y Thin Provisioning.   + Capacidad de particionar lógicamente la memoria del storage en distintas máquinas virtuales.   + Capacidad de particionar lógicamente los recursos de puertos de conectividad del Storage en distintas máquinas virtuales.   Como un Centro Autorizado de Soporte deberá contar en sus almacenes con un stock mínimo de repuestos. |  |  |  |  |  |
| 1.3 | Sin costo para Entel S.A., el oferente deberá contar con Soporte del Software de las licencias VMWARE mediante mesa de ayuda. |  |  |  |  |  |
| 2 | El oferente debe contar con servicios de SmartNet (el cual consiste en la reposición de hardware bajo la modalidad 24x7x365) con el fabricante, aplicables a todos los equipos de la arquitectura que soporta la plataforma de Servicios IP.  El oferente debe adjuntar tabla de fechas máximas de soporte SmarNet soportadas; en caso que algún ítem se encuentre en finalización de soporte por parte del fabricante, el oferente debe mantener el soporte a los 2 años requeridos de forma directa. |  |  |  |  |  |

1. CRITERIOS MANDATORIOS Y MANDATORIOS CALIFICABLES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **CRITERIOS MANDATORIOS** | **PONDERACIÓN SOBRE (90%)** |
| 1 | Cumplimiento de Todo lo requerido en SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO | CUMPLE/NO CUMPLE |
| 2 | Cumplimiento de Todo lo requerido en SOPORTE DE EMERGENCIA | CUMPLE/NO CUMPLE |
| 3 | Cumplimiento de Todo lo requerido en TIEMPOS DE RESPUESTA | CUMPLE/NO CUMPLE |
| 4 | Cumplimiento de Todo lo requerido en GARANTÍA | CUMPLE/NO CUMPLE |
| 5 | Cumplimiento de Todo lo requerido en ENTRENAMIENTO | CUMPLE/NO CUMPLE |
| 6 | Cumplimiento de Todo lo requerido en MULTAS | CUMPLE/NO CUMPLE |
| 7 | Cumplimiento de Todo lo requerido en REPUESTOS Y SOPORTE | CUMPLE/NO CUMPLE |
| **TOTAL CRITERIOS MANDATORIOS (A)** | | **100%** |
| **CALIFICACIÓN TOTAL** | | **100%** |

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

**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 TBC, 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 del TBC:** Entel S.A. se reserva el derecho de revisar y modificar el TBC durante la etapa de invitación. Asimismo, la revisión y/o modificación del TBC puede ser realizada 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 el TBC. 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 el TBC, 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 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”).
* 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. La omisión no se limita a la falta de presentación de documentos, refiriéndose también a que cualquier documento presentado no cumpla con las condiciones de validez requeridas. 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, refiriéndose también a que cualquier documento presentado no cumpla con las condiciones de validez requeridas

* **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 el TBC.
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 el TBC; 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 el TBC.
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.

* **Incumplimiento de Presentación de Documentos o Desistimiento de la Adjudicación:** Si el proponente adjudicado decide desistir de la adjudicación o incumpla en la presentación de los documentos solicitados en la carta de adjudicación en el plazo establecido y con las características solicitadas Entel S.A. dejará sin efecto la carta de adjudicación y ejecutará la Garantía de Seriedad de Propuesta presentada por el proponente y realizará el ajuste de precios con las empresas habilitadas; 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 | : |  |  |
| Lugar y Fecha | : |  |  |

De mi consideración:

En atención a la Convocatoria de referencia, a nombre de la empresa……………………. a la cual 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 TBC 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 DE CONTRATO** |

**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)