

Adenda No. 1
Al Pliego de Cargos
LICITACIÓN PÚBLICA N° 2010-1-06-0-08-LP-001490

Para el suministro, instalación, puesta en operación, actualización, mantenimiento y soporte técnico de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), mediante contrato "llave en mano".

AVISO DE CONVOCATORIA

1. Se modifica el AVISO DE CONVOCATORIA

Donde dice:

Presentación de la Propuestas:

El **15 de marzo de 2010**, de 9:00 a.m. hasta las 11:00 a.m., en el lugar que será definido posteriormente mediante Aviso en PanamaCompra y en el Mural de la ASEP.

Inicio del Acto Público:

El **15 de marzo de 2010**, se iniciará la apertura de sobres a las 11:01 a.m. en el lugar que será definido posteriormente mediante Aviso en PanamaCompra y en el mural de la ASEP.

Debe decir:

Presentación de las Propuestas:

El **14 de abril de 2010**, de 10:00 a.m. hasta las 11:00 a.m., en el lugar que será definido posteriormente mediante Aviso en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (PanamaCompra) y en los tableros de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

Inicio del Acto Público:

El **14 de abril de 2010**, se iniciará la apertura de sobres a las 11:01 a.m. en el lugar que será definido posteriormente mediante Aviso en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (PanamaCompra) y en los tableros de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

CAPÍTULO II
CONDICIONES ESPECIALES

2. Se modifica el Punto 2. **HORA, FECHA Y LUGAR PARA LA RECEPCIÓN DE PROPUESTAS**

aviso
SP

Donde dice:

Sólo se aceptarán propuestas desde las 9:00 a.m. hasta 11:00 a.m. del día 15 de marzo de 2010, en el lugar que será definido posteriormente mediante Aviso en PanamaCompra y en el Mural de la ASEP.

Debe decir:

Sólo se aceptarán propuestas desde las 10:00 a.m. hasta 11:00 a.m. del día 14 de abril de 2010, en el lugar que será definido posteriormente mediante Aviso en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (PanamaCompra) y en el Tablero de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

3. Se modifica el Punto 11. PRECIO DE REFERENCIA

Donde dice:

B/1,800,000.00 Inversión en Suministro, Instalación, Puesta en Operación de los Equipos, Sistemas y Soluciones Informáticas.

B/400,000.00 anual en el Plan de Actualización y Mantenimiento de equipos y sistemas (preventivo y correctivo).

Debe decir:

B/1,800,000.00 para el Suministro, Instalación, Puesta en Operación de los Equipos, Sistemas, Garantía (mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico), Soluciones Informáticas y demás obligaciones establecidas en el Pliego de Cargos mediante Contrato llave en mano.

B/400,000.00 por año, por un periodo de cuatro (4) años según el Plan de Actualización y Mantenimiento (preventivo y correctivo) de equipos y sistemas.

4. Se modifica el Punto 12. LUGAR DE INSTALACIÓN

Donde dice:

El suministro e instalación de los equipos, sistemas y soluciones informáticas se realizarán en los lugares que determine la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

La Entidad de Referencia, estará localizada en la Ciudad de Panamá, en las oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicadas en el Edificio Office Park, Vía España con Vía Fernández de Córdoba. Sus equipos y sistemas deben estar ubicados en un Data Center en el lugar que será determinado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

1
Cruz

ef

Debe decir:

El suministro e instalación de los equipos, sistemas y soluciones informáticas de la Entidad de Referencia se realizará en los siguientes lugares:

1. Centro de Datos (IDC): Será determinado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) dentro de la ciudad de Panamá.
2. Centro de Gestión: En las oficinas principales de la ASEP ubicadas en el Edificio Office Park, Vía España con Vía Fernández de Córdoba, ciudad de Panamá.

5. Se modifica el Punto 14. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Donde dice:

El día 15 de marzo de 2010, desde las 9:00 a.m. hasta las 11:00 a.m., en el lugar que será definido posteriormente mediante Aviso en PanamaCompra y en el Mural de la ASEP. Los interesados deberán entregar un (1) original de la documentación solicitada en un sobre cerrado, que indicará lo siguiente:

SEÑORES

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROPONENTE: (indicar el nombre del proponente) _____

LICITACIÓN PÚBLICA N° _____

“Suministro, instalación, puesta en operación, actualización, mantenimiento y soporte técnico de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), mediante contrato “llave en mano”.

PANAMÁ, 15 DE MARZO DE 2010.

Debe decir:

El día 14 de abril de 2010, desde las 10:00 a.m. hasta las 11:00 a.m., en el lugar que será definido posteriormente mediante Aviso en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (PanamaCompra) y en el Tablero de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP). Los interesados deberán entregar un (1) original de la documentación solicitada en un sobre cerrado, que indicará lo siguiente:

Handwritten mark

Handwritten mark

SEÑORES

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PROPONENTE: (indicar el nombre del proponente) ____

LICITACIÓN PÚBLICA N° _____

“Suministro, instalación, puesta en operación, actualización, mantenimiento y soporte técnico de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), mediante contrato “llave en mano”.

PANAMÁ, 14 DE ABRIL DE 2010.

6. Se modifica el Punto 16. **APERTURA DE SOBRES DE PROPUESTAS**

Donde dice:

Quien presida el acto rechazará de plano las propuestas que no estén acompañadas de la fianza de propuesta, así como aquellas cuyos montos o vigencias sean inferiores a los establecidos en el Pliego de Cargos. Las causales de rechazo son de carácter restrictivo, por lo que en ningún caso podrán ser rechazadas las propuestas por causas distintas a las señaladas.

Debe decir:

Quien presida el acto rechazará de plano las propuestas que no estén acompañadas de la fianza de propuesta. Igualmente se rechazarán las propuestas acompañadas por fianzas con montos o vigencias inferiores a los establecidos en el Pliego de Cargos.

Las causales de rechazo son de carácter restrictivo, por lo que en ningún caso podrán ser rechazadas las propuestas por causas distintas a las señaladas.

7. Se adiciona como tercer párrafo al Punto 16. **APERTURA DE SOBRES DE PROPUESTAS**

Contra el acto de rechazo el agraviado podrá reclamar hasta el siguiente día hábil ante la Dirección General de Contrataciones Públicas, que tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para atender el reclamo.

8. Se modifica el Punto 17. **EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA**

Donde dice:

Inmediatamente después de levantada el acta se remitirá el expediente que contiene las propuestas de los participantes, a una Comisión Verificadora, que deberá ser previamente constituida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, entidad licitante. La comisión estará integrada por profesionales idóneos en el objeto de la contratación.

Debe decir:

Inmediatamente después de levantada el acta se remitirá el expediente que contiene las propuestas de los participantes, a una Comisión Verificadora, que deberá ser previamente constituida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, entidad licitante. La comisión estará integrada por profesionales idóneos en el objeto de la contratación. **(Art.40 de la Ley 22 de 27 junio de 2006).**

La Comisión Verificadora evaluará, en primera instancia, únicamente la propuesta del proponente que ofertó el precio más bajo y comprobará el cumplimiento de todos los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos.

Si la Comisión Verificadora determina que quien ofertó el precio más bajo cumple con todos los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, emitirá un informe recomendando la adjudicación de este acto público a ese proponente. **(Art. 88 Literal j del Decreto Ejecutivo N° 366 de 2006.)**

Si la Comisión Verificadora determina que quien ofertó el precio más bajo no cumple con los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, procederá inmediatamente a evaluar la siguiente propuesta con el precio más bajo y así sucesivamente, utilizando el mismo procedimiento empleado en la evaluación anterior, hasta emitir un informe recomendando la adjudicación del acto o que se declare desierto por incumplimiento de los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, por parte de todos los proponentes.

El plazo para emitir el informe de la Comisión Verificadora no será superior a quince (15) días hábiles, a menos que la complejidad del acto amerite una única prórroga que no será superior a ocho (8) días hábiles.

Una vez emitido el informe, éste será publicado obligatoriamente en el Sistema Electrónico de Contratación Públicas (PanamaCompra); y estará disponible, ese mismo día, una copia impresa de éste para los participantes en el acto que la deseen. Igualmente, la entidad licitante comunicará sobre la publicación de este informe a los proponentes que, en su propuesta, hayan incluido su correo electrónico o fax.

9. Se modifica el Punto 18. **COMISION VERIFICADORA**

Donde dice:

Las propuestas que se reciban dentro del presente acto público serán analizadas por una Comisión Verificadora, integrada por un número impar de miembros, que garantizará que la decisión sea adoptada por mayoría y evaluará en primera instancia, únicamente la propuesta del proponente que ofertó el precio más bajo, y comprobará el cumplimiento de todos los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos.

Si la Comisión Verificadora determina que quien ofertó el precio más bajo cumple con todos los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, emitirá un informe recomendando la adjudicación de este acto público a ese proponente. (**Art. 88 Literal j del Decreto Ejecutivo N° 366 de 2006.**)

Si la Comisión Verificadora determina que quien ofertó el precio más bajo no cumple con los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, procederá inmediatamente a evaluar la siguiente propuesta con el precio más bajo y así sucesivamente, utilizando el mismo procedimiento empleado en la evaluación anterior, hasta emitir un informe recomendando la adjudicación del acto o que se declare desierto por incumplimiento de los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, por parte de todos los proponentes.

El plazo para emitir el informe de la Comisión Verificadora no será superior a quince (15) días hábiles, a menos que la complejidad del acto amerite una única prórroga que no será superior a ocho (8) días hábiles.

Una vez emitido el informe, éste será publicado obligatoriamente en el Sistema Electrónico de Contratación Públicas (PanamaCompra); y estará disponible, ese mismo día, una copia impresa de éste para los participantes en el acto que la deseen. Igualmente, la entidad licitante comunicará sobre la publicación de este informe a los proponentes que, en su propuesta, hayan incluido su correo electrónico o fax.

Debe decir:

Las propuestas que se reciban dentro del presente acto público serán analizadas por una Comisión Verificadora, integrada por un número impar de miembros, que garantizará que la decisión sea adoptada por mayoría y evaluará en primera instancia, únicamente la propuesta del proponente que ofertó el precio más bajo, y comprobará el cumplimiento de todos los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos.

10. Se modifica el Punto 22. LA CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

Donde dice:

La capacitación debe incluirse sin costo, por cada módulo. Para el módulo administrativo se debe contar con un mínimo de ciento veinte (120) personas, que incluya al personal de las empresas concesionarias y a los funcionarios de la Autoridad Reguladora que requieran.

Para el módulo técnico se debe contar con un mínimo de sesenta (60) personas, que incluya al personal de las empresas concesionarias y a los funcionarios de la Autoridad Reguladora

1000

que requieran.

Deberá impartirse una capacitación inicial con al menos un mes de anticipación a la fecha programada para el inicio de las pruebas establecidas en el numeral 3.4.3., y al menos una vez al año, o cada vez que el sistema sufra modificaciones o actualizaciones que impacten la operación del sistema

Debe decir:

El oferente dentro de su propuesta deberá presentar un plan de capacitación para módulos administrativos y técnicos.

Para el módulo administrativo, la capacitación debe ser impartida a ciento veinte (120) personas, que incluya al personal de las empresas concesionarias y a los funcionarios de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) que requieran.

Para el módulo técnico, la capacitación debe ser impartida a sesenta (60) personas, que incluya al personal de las empresas concesionarias y a los funcionarios de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) que requieran.

No obstante, de darse un cambio sustancial en el sistema se incluirá una capacitación adicional, sin costo, que incluirá veinte (20) personas.

Deberá impartirse una capacitación inicial con al menos un mes de anticipación a la fecha programada para el inicio de las pruebas establecidas en el numeral 3.3.2., y al menos una vez al año, o cada vez que el sistema sufra modificaciones o actualizaciones que impacten la operación del sistema.

11. Se modifica el Punto 23. GARANTIA

Donde dice:

Durante este periodo de garantía el proveedor deberá realizar visitas mensuales de actualización y mantenimiento (preventivo y correctivo) en cada uno de los lugares definidos para su instalación en este Pliego de Cargos.

Debe decir:

Durante este periodo de garantía el proponente deberá realizar la actualización y mantenimiento (preventivo y correctivo) a todos los equipos y sistemas propuestos (software, hardware, mano de obra y las adecuaciones a las instalaciones requeridas en el presente Pliego de Cargos).

El proponente, durante el periodo de garantía, deberá realizar visitas mensuales para la actualización de los equipos y mantenimiento (preventivo y correctivo) en los mismos términos

establecidos en el punto 24 del presente Pliego de Cargos.

12. Se modifica el Punto 24. **PLAN DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO**

Donde dice:

El Contratista deberá presentar dentro de su propuesta, el desglose y el costo del plan anual, que abarque un período de cuatro (4) años, a todos los equipos y sistemas, y a todo lo necesario, para el buen funcionamiento y operación de una Entidad de Referencia.

Debe decir:

El Contratista deberá presentar dentro de su propuesta, el desglose del plan anual de actualización y mantenimiento (preventivo y correctivo) para el primer año de garantía, el cual deberá incluir el mantenimiento preventivo, correctivo y actualizaciones de todos los equipos y sistemas y de todo lo necesario, para el buen funcionamiento y operación de una Entidad de Referencia.

De igual forma deberá contemplar en su propuesta el Plan de Actualización y Mantenimiento (preventivo y correctivo) detallado y su costo anual por un período de cuatro (4) años, contados a partir del vencimiento del año de garantía, de todos los equipos y sistemas, y de todo lo necesario, para el buen funcionamiento y operación de una Entidad de Referencia.

13. Se modifica el Punto 25. **REEMPLAZO POR ENTREGA DE EQUIPOS Y SISTEMAS DEFECTUOSOS**

Donde dice:

En caso que los equipos y sistemas entregados presenten daños, fallas o defectos, el proponente se obliga a reemplazarlo por uno totalmente nuevo.

Debe decir:

En caso que los equipos y sistemas entregados presenten daños, fallas o defectos, el proponente se obliga a reemplazarlo por uno totalmente nuevo de iguales o mejores características. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), dependiendo de lo crítico de la falla, determinará el plazo de entrega.

14. Se modifica el Punto 26. **CONTRATO**

Donde dice:

El proponente presentará dentro de su propuesta un plan/programa de mantenimiento (preventivo y correctivo) y de actualización para los equipos y sistemas suministrados (Hardware y Software), por un periodo de cuatro (4) años, el cual será puesto en operación a partir del primer año de instalados los equipos y sistemas.

Debe decir:

El Contratista deberá presentar dentro de su propuesta, el desglose y el costo del plan anual de actualización y mantenimiento (preventivo y correctivo), para el primer año de garantía, el cual deberá incluir el mantenimiento preventivo, correctivo y actualizaciones de todos los equipos y sistemas y de todo lo necesario, para el buen funcionamiento y operación de una Entidad de Referencia.

De igual forma deberá contemplar en su propuesta el Plan de Mantenimiento el desglose y el costo del plan anual de actualización y mantenimiento (preventivo y correctivo) que abarque un período de cuatro (4) años, contados a partir del vencimiento del año de garantía, de todos los equipos y sistemas, y de todo lo necesario, para el buen funcionamiento y operación de una Entidad de Referencia.

15. Se modifica el punto 28. DOCUMENTOS REQUERIDOS

Donde dice:

6. Copia autenticada de la Licencia Comercial o Aviso de Operación.

Debe decir:

6. Aviso de Operación que ampara las actividades objeto del contrato.

Donde dice:

10. Certificación del Secretario de la Sociedad de la Lista actualizada de sus accionistas nominativos y su porcentaje accionario. En caso de Consorcio o Sociedad Accidental deben aportarse la lista y el porcentaje (%) accionario de cada de las empresas que lo (a) integran.

Debe decir:

10. Certificación del Secretario de la Sociedad de la Lista actualizada de sus accionistas nominativos y su porcentaje accionario. En caso de Consorcio o Sociedad Accidental deben aportarse la lista y el porcentaje (%) accionario de cada de las empresas que lo (a) integran.

En ambos casos se deberá proceder de conformidad con lo siguiente (**art. 9 de la Ley 69 de 6 de noviembre de 2009**):

Las acciones de las personas jurídicas que participen deben ser en su totalidad nominativas.

Independientemente que la acciones nominativas sean emitidas a favor de otra persona jurídica, se deberá conocer con claridad la Entidad de cada persona natural que sea directa o indirectamente el beneficiario final de por lo menos el cinco por ciento (5%) del capital accionario emitido y en circulación. Se exceptúan las personas jurídicas cuyas acciones

comunes se coticen públicamente en bolsas de valores de una jurisdicción reconocida por la Comisión Nacional de Valores de Panamá. La falta de la documentación pertinente será impedimento para la participación de la persona jurídica como proponente en el Acto de selección de Contratista.

En el mismo sentido, será causal de incumplimiento aunque no se exprese en el Contrato cualquier cambio en la composición accionaria de la sociedad contratista, concesionaria o inversionista, que no sea debidamente notificado a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) o que impida conocer en todo momento quién es la persona natural que es finalmente el beneficiario de tales acciones, tomando en consideración que esta persona sea directa o indirectamente el beneficiario final de por lo menos el cinco por ciento (5%) del capital accionario emitido y en circulación.

Donde dice:

14. Carta de Respaldo Financiero en que un Banco de la localidad declara respaldar económicamente a la empresa, consorcio o asociación accidental proponente en caso de resultar adjudicataria de la presente licitación.

Debe decir:

14. Carta de Respaldo Financiero en que un Banco de la localidad declara respaldar económicamente a la empresa, consorcio o asociación accidental proponente en caso de resultar adjudicataria de la presente licitación según modelo adjunto.

Donde dice:

15. Referencias Bancarias, en original, de Bancos de reconocido prestigio internacional dirigidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en las que se indiquen que el proponente mantiene cuentas con siete (7) cifras medias como mínimo (Ahorro y/o Corriente), además de señalar como es el manejo de la misma, con fecha reciente, máximo tres (3) meses antes a la fecha de presentación de ofertas. Las cartas a presentar deben sumar las cifras requeridas. (Se adjunta modelo guía). Dichas cartas deberán reflejar el promedio de sus cuentas en los últimos doce (12) meses previos a la emisión de las cartas.

Debe decir:

15. Referencias Bancarias, en original, de Bancos de reconocido prestigio internacional dirigidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en las que se indiquen que el proponente mantiene cuentas con siete (7) cifras medias como mínimo (Ahorro y/o Corriente) en Dólares de los Estados Unidos de América, además de señalar como es el manejo de la misma, con fecha reciente, máximo tres (3) meses antes a la fecha de presentación de ofertas. Las cartas a presentar deben sumar las cifras requeridas. (Se adjunta modelo guía). Dichas cartas deberán reflejar el promedio de sus cuentas en los últimos doce (12) meses previos a la emisión de las cartas.

avain

[Handwritten signature]

Donde dice:

20. Certificación del fabricante, la subsidiaria, filial o sucursal, en la que se indique que el proponente está autorizado para comercializar, dar soporte y mantener la línea de los productos que se consideran en este suministro. Esta certificación debe ser legible y apostillada si la misma proviene del extranjero

Debe decir:

20. Certificación del fabricante, la subsidiaria, filial o sucursal, en la que se indique que el proponente está autorizado para comercializar, dar soporte y mantener la línea de los productos que se consideran en este suministro. Esta certificación debe ser legible y apostillada si la misma proviene del extranjero.

En caso que el proponente sea el propietario de los derechos de la aplicación y/o comercialización, deberá certificar mediante declaración jurada ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) dichos derechos.

Donde dice:

30. Catálogos, folletos o documentación técnica en que debe señalar explícitamente las páginas y líneas donde el equipo, sistemas y software cumplen con lo solicitado.

Debe decir:

30. Catálogos, folletos o documentación técnica en que debe señalar explícitamente las páginas y líneas donde el equipo, sistemas y software cumplen con lo solicitado. La documentación técnica debe ser presentada en idioma Español (nativo), debidamente autenticada. Los catálogos y folletos, pueden ser presentados en idioma español o en inglés.

16. Se modifica el Punto **31. COMISION VERIFICADORA**

Donde dice:

31. COMISION VERIFICADORA

Las propuestas que se reciban dentro del presente acto público serán analizadas por una Comisión Verificadora, integrada por un número impar de miembros, que garantizará que la decisión sea adoptada por mayoría y evaluará en primera instancia, únicamente la propuesta del proponente que ofertó el precio más bajo, y comprobará el cumplimiento de todos los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos.

Si la Comisión Verificadora determina que quien ofertó el precio más bajo cumple con todos los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, emitirá un informe recomendando la adjudicación de este acto público a ese proponente. **(Art. 88 Literal j del Decreto Ejecutivo N° 366 de 2006.)**

avain

[Handwritten signature]

Si la Comisión Verificadora determina que quien ofertó el precio más bajo no cumple con los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, procederá inmediatamente a evaluar la siguiente propuesta con el precio más bajo y así sucesivamente, utilizando el mismo procedimiento empleado en la evaluación anterior, hasta emitir un informe recomendando la adjudicación del acto o que se declare desierto por incumplimiento de los requisitos y las exigencias del Pliego de Cargos, por parte de todos los proponentes.

El plazo para emitir el informe de la Comisión Verificadora no será superior a quince (15) días hábiles, a menos que la complejidad del acto amerite una única prórroga que no será superior a ocho (8) días hábiles.

Una vez emitido el informe, éste será publicado obligatoriamente en el Sistema Electrónico de Contratación Públicas (PanamaCompra); y estará disponible, ese mismo día, una copia impresa de éste para los participantes en el acto que la deseen. Igualmente, la entidad licitante comunicará sobre la publicación de este informe a los proponentes que, en su propuesta, hayan incluido su correo electrónico o fax.

Debe decir:

31. CONFORMACIÓN DE LA COMISION VERIFICADORA

Las Comisión Verificadora será constituida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos e integrada por un número impar que garantizará que la decisión sea adoptada por mayoría simple.

17. Se modifica el Punto 33. LOS FACTORES OBJETIVOS DE SELECCIÓN

Donde dice:

Seleccionar al contratista en forma objetiva y justa. Es objetiva y justa la selección en la cual se escoge la propuesta más favorable a la entidad y a los fines que esta busca, con base en lo estipulado en el Pliego de Cargos y en las disposiciones jurídicas. Esta obligación también les corresponde a los funcionarios de la entidad licitante.

Debe decir:

Seleccionar al contratista en forma objetiva y justa. Es objetiva y justa la selección en la cual se escoge la propuesta más favorable a la entidad y a los fines que esta busca, con base en lo estipulado en el Pliego de Cargos y en las disposiciones jurídicas.

18. Se modifica el Punto 42. FIANZA DE CUMPLIMIENTO

Donde dice:

El proponente deberá entregar a la AUTORIDAD, dentro de un término no mayor de cinco (5)

días hábiles de ejecutoriada la resolución de adjudicación, una Fianza de Garantía de Cumplimiento, endosada a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y de la Contraloría General de la República, expedida por una compañía reconocida por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá y que cubra el cien (100%) del valor total del contrato.

Esta fianza garantiza el cumplimiento del contrato y la obligación de ejecutar fielmente su objeto y, una vez cumplido este, de corregir los defectos a que hubiera lugar. Su vigencia corresponde al periodo de ejecución del contrato principal, más un término de un (1) año, si se tratara de bienes muebles para responder por vicios redhibitorios, tales como mano de obra, material defectuoso o cualquier otro vicio o defecto en el objeto del contrato.

Debe decir:

El proponente deberá entregar a la AUTORIDAD, dentro de un término no mayor de cinco (5) días hábiles de ejecutoriada la resolución de adjudicación, una Fianza de Garantía de Cumplimiento, endosada a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y de la Contraloría General de la República, que cubra el cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato.

Esta fianza garantiza el cumplimiento del Contrato y la obligación de ejecutar fielmente su objeto y, una vez cumplido este, de corregir los defectos a que hubiera lugar. Su vigencia corresponde al periodo de ejecución del Contrato principal por cinco (5) años, más un término de un (1) año, para responder por vicios redhibitorios, tales como mano de obra, material defectuoso o cualquier otro vicio o defecto en el objeto del contrato.

Las fianzas habrán de constituirse en títulos de crédito del Estado, en fianzas emitidas por compañías de seguros o mediante garantías bancarias o en cheque certificado o de gerencia.

La Superintendencia de Seguros y la Superintendencia de Bancos remiten, anualmente, a la Contraloría General de la República, una lista de las compañías de seguros y bancos que gozan de solvencia, indicando en cada caso el monto de las obligaciones que pueden garantizar tales compañías de seguros o bancos.

CAPÍTULO III ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

19. Se modifica el Punto 3.1.2 ARQUITECTURA DEL SOFTWARE

Donde dice:

Bases de Datos

La solución presentada por el proponente debe estructurarse para las bases de datos robustas, que cumplan como mínimo con las siguientes características:

- Alta Disponibilidad
- Escalabilidad
- Alta confiabilidad y seguridad
- Proporcionar mecanismos robustos de acceso y registros de auditoria
- Relacional, proporcionando integridad referencial
- Brindar mecanismos confiables de consistencia e integridad de los datos
- Transaccional (múltiples operaciones simultáneas sobre la base de datos)
- Exportable a otro sistema manejador de base de datos (que se pueda migrar, exportar)
- De estándar abierto
- De fácil integración
- Soportar ODBC (Open Database Connectivity)
- Proporcionar mecanismos de copias de respaldo y restauración
- Proporcionar mecanismos de clustering

Debe decir:

Bases de Datos

La solución presentada por el proponente debe estructurarse para las bases de datos robustas, que cumplan como mínimo con las siguientes características:

- Alta Disponibilidad
- Escalabilidad
- Alta confiabilidad y seguridad
- Proporcionar mecanismos robustos de acceso y registros de auditoria
- Relacional, proporcionando integridad referencial
- Brindar mecanismos confiables de consistencia e integridad de los datos
- Transaccional (múltiples operaciones simultáneas sobre la base de datos)
 - Exportable a otro sistema manejador de base de datos (que se pueda migrar, exportar)
- De estándar abierto
- De fácil integración
- Soportar ODBC (Open Database Connectivity)
- Proporcionar mecanismos de copias de respaldo *automático* y restauración

1
2010

eff

- Proporcionar mecanismos de clustering

20. Se modifica el Punto 3.1.3 **ACCESO A LA ENTIDAD DE REFERENCIA**

Donde dice:

Enlaces dedicados

La Entidad de Referencia proveerá a su cuenta y riesgo, la instalación, mantenimiento y operación de los enlaces y de los equipos necesarios requeridos para acceder a la misma.

El enlace dedicado puede ser sobre pares de cobre, fibra óptica, VPN, inalámbrico, entre otros, de acuerdo al ancho de banda requerido. La Entidad de Referencia deberá conectarse a cada operador por sus propios medios, o a través de contratistas, utilizando el ancho de banda que se requiera para asegurar la calidad del servicio, de acuerdo al volumen de transacciones de cada operador. Para este fin, la Entidad de Referencia deberá monitorear la utilización de ancho de banda de cada enlace y coordinará con cada operador los ajustes que considere necesario. Dicho enlace debe cumplir con los niveles de seguridad y redundancia que garantice la disponibilidad del sistema.

La Entidad de Referencia estará obligada a tener listos los enlaces, una (1) semana antes del inicio del período de prueba e indicar a cada concesionario lo que va a requerir.

Debe decir:

Enlaces dedicados

Los enlaces de datos requeridos entre la Entidad de Referencia y los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones, para la operación y puesta en marcha de la Portabilidad Numérica, serán responsabilidad de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

21. Se modifica el Punto 3.1.8 **GESTIÓN DE INCIDENCIAS O FALLAS**

Donde dice:

La gestión de reportes y fallas del proponente deberá utilizar como marco ITIL v2 (Information Technology Infrastructure Library)

Debe decir:

La gestión de reportes y fallas del proponente deberá utilizar como marco ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library) o superior.

22. Se adiciona en el Punto 3.1.8 **GESTIÓN DE INCIDENCIAS O FALLAS**

woj

ef

Los índices de cumplimiento de parte del proponente para el tratamiento de incidencias y fallas, desarrollados en el ANEXO A denominado ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (SLA) del Pliego de Cargos, que a su vez formará parte del Contrato que suscriba la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) con el adjudicatario de la presente licitación. Dicho acuerdo incluye, las compensaciones y penalizaciones por incumplimiento de los niveles de servicio exigidos en el Pliego de Cargos.

23. Se modifica el Punto 3.1.9 UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA LOCALIDAD DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA

Donde dice:

La ubicación de la Entidad de Referencia será en la Ciudad de Panamá en las oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicado en el Edificio Office Park, cuya dirección es en la Vía España con Fernández de Córdoba. Sus equipos y sistemas deben estar igualmente ubicadas en la Ciudad de Panamá y además contar con al menos las siguientes características:

- Seguridad de acceso a todas las instalaciones.
- Seguridad eléctrica a prueba de fallas y con sus debidas protecciones y fuentes de respaldo en sitio.
- Control de Climatización, humedad y contaminación del ambiente.
- Alarmas y sistemas de control de Incendios.
- A prueba de Inundaciones.

Debe decir:

La ubicación de la Entidad de Referencia, así como el suministro e instalación de los equipos, sistemas y soluciones informáticas se realizará en los siguientes lugares:

1. Centro de Datos (IDC): Será determinado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos dentro de la ciudad de Panamá.
2. Centro de Gestión: En las oficinas principales de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) ubicadas en el Edificio Office Park, Vía España con Vía Fernández de Córdoba, ciudad de Panamá.

El Centro de Gestión deberá contar con al menos las siguientes características:

- Seguridad de acceso a la(s) puerta(s) principal(es) del Centro de Gestión:
 - ✓ La(s) puerta(s) principales debe(n) ser blindadas, con cerradura de seguridad de cuatro (4) puntos.
 - ✓ Ventanas reforzadas.

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

- ✓ Acceso electrónico a través de sistemas biométricos (huella digital, etc.)
- Sistema de respaldo eléctrico (UPS) de cuatro (4) horas a carga total.
- Climatización (Acondicionadores de Aire de precisión) con sus sistemas de protección de fluctuaciones eléctricas y sobre corriente.
- Sistema de alarmas
 - Sistemas de control de Incendios.
 - Alarma contra incendio
 - Extintores
 - Sistema de videovigilancia, con acceso remoto las veinticuatro horas los siete días a la semana (24 x 7).
 - Sistema de alarma de acceso no autorizado las veinticuatro horas los siete días a la semana (24 x 7)

24. Se modifica el Punto 3.2.1 BASES DE DATOS

Donde dice:

Base de datos de números portados

Los campos mínimos requeridos para esta base de datos son:

Campo	Descripción
Fecha y Hora	Fecha (día/mes/año) y hora (hh:mm:ss) en que la base de datos de la Entidad de Referencia creó el Archivo.
Número de registros	La cantidad de Registros que contiene el Archivo.
Número Telefónico portado	Número telefónico portado de la red básica o de de la red móvil o Número No Geográfico
CIR Receptor	Código identificador de Red (CIR) de Concesionario Receptor.
CIR Donante	Código identificador de Red (CIR) de Concesionario Donante.
Fecha y hora de descarga	Fecha y hora de descarga del archivo con los números portados

Esta información se debe generar diariamente en días hábiles y conservarse por 5 días hábiles, existan o no registros de portaciones. Debe además estar disponible a partir del horario indicado para su descarga en la ventana de cambio establecida en el Reglamento de PN.

Los archivos estarán disponibles en una sola dirección IP (virtual) y el sistema se encargara de determinar el nodo del cual se obtiene.

Debe decir:

Base de datos de números portados

Los campos mínimos requeridos para esta base de datos son:

Campo	Descripción
Fecha y Hora	Fecha (día/mes/año) y hora (hh:mm:ss) en que la base de datos de la Entidad de Referencia creó el Archivo.
Número de registros	La cantidad de Registros que contiene el Archivo.
Número Telefónico portado	Número telefónico portado de la red básica o de de la red móvil o Número No Geográfico
CIR Receptor	Código identificador de Red (CIR) de Concesionario Receptor.
CIR Donante	Código identificador de Red (CIR) de Concesionario Donante.
Fecha y hora de descarga	Fecha y hora de descarga del archivo con los números portados

Esta información se debe generar diariamente en días hábiles y conservarse por 5 días hábiles, existan o no registros de portaciones. Debe además estar disponible a partir del horario indicado para su descarga en la ventana de cambio establecida en el Reglamento de PN. El sistema debe permitir generar el archivo de números portados en cualquier momento del día.

Los archivos estarán disponibles en una sola dirección IP (virtual) y el sistema se encargara de determinar el nodo del cual se obtiene.

25. Se modifica el Punto **B. Reportes a Demanda**

Donde dice:

Los reportes deben estar configurados para solicitarse **por periodos de:**

- Horas
- Minutos
- Diarios
- Por semana
- Por fecha
- Por mes
- Por año
- Por campo.

Debe decir:

Los reportes deben estar configurados **por campo** para solicitarse **por periodos de:**

2010

SA

- Horas
- Minutos
- Diarios
- Por semana
- Por fecha
- Por mes
- Por año

26. Se adiciona al Punto B. Reportes a Demanda

Los reportes mensuales o a demanda, deben ser generados en línea. Los datos contenidos en dichos reportes, deben ser única y exclusivamente del Concesionario que los solicita. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) debe tener acceso a todos los reportes con datos de todos los Concesionarios.

27. Se modifica el Punto 3.3.2 PRUEBAS

Donde dice:

El Proponente debe presentar el plan de pruebas para cada uno de los componentes de la solución propuesta, detallando los aspectos de instalación, funcionalidad, seguridad. En dicho plan se debe especificar la metodología, los escenarios y el cronograma de ejecución de las pruebas para cada concesionario.

Las pruebas deben iniciarse con una anticipación no menor de sesenta (60) días calendarios previos a la fecha de implementación efectiva de la Portabilidad Numérica.

Los primeros números portados desde el año 2003 en la Red Fija, deben ser los primeros en pasar a utilizar la nueva metodología de Portabilidad Numérica.

Debe decir

El Proponente debe presentar el plan de pruebas para cada uno de los componentes de la solución propuesta, detallando los aspectos de instalación, funcionalidad, seguridad. En dicho plan se debe especificar la metodología, los escenarios y el cronograma de ejecución de las pruebas para cada concesionario.

Las pruebas deben iniciarse con una anticipación no menor de sesenta (60) días calendarios previos a la fecha de implementación efectiva de la Portabilidad Numérica.

Los primeros números portados desde el año 2003 en la Red Fija, deben ser los primeros en pasar a utilizar la nueva metodología de Portabilidad Numérica y los mismos deberán ser categorizados y/o identificados dentro de las Bases de Datos.

28. Se modifica el Punto 3.3.5 CAPACITACIÓN

Donde dice:

La capacitación debe incluirse sin costo, por cada módulo. Para el módulo administrativo se debe contar con un mínimo de ciento veinte (120) personas, que incluya al personal de las empresas concesionarias y a los funcionarios de la Autoridad Reguladora que requieran.

Para el módulo técnico se debe contar con un mínimo de sesenta (60) personas, que incluya al personal de las empresas concesionarias y a los funcionarios de la Autoridad Reguladora que requieran.

Deberá impartirse una capacitación inicial con al menos un mes de anticipación a la fecha programada para el inicio de las pruebas establecidas en el numeral 3.4.3., y al menos una vez al año, o cada vez que el sistema sufra modificaciones o actualizaciones que impacten la operación del sistema

Debe decir:

El oferente dentro de su propuesta deberá presentar un plan de capacitación para módulos administrativos y técnicos.

Para el módulo administrativo, la capacitación debe ser impartida a ciento veinte (120) personas, que incluya al personal de las empresas concesionarias y a los funcionarios de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) que requieran.

Para el módulo técnico, la capacitación debe ser impartida a sesenta (60) personas, que incluya al personal de las empresas concesionarias y a los funcionarios de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) que requieran.

No obstante, de darse un cambio sustancial en el sistema se incluirá una capacitación adicional, sin costo, que incluirá veinte (20) personas.

Deberá impartirse una capacitación inicial con al menos un mes de anticipación a la fecha programada para el inicio de las pruebas establecidas en el numeral 3.3.2., y al menos una vez al año, o cada vez que el sistema sufra modificaciones o actualizaciones que impacten la operación del sistema.

CAPITULO IV FORMULARIOS

29. Se modifica el MODELO FORMULARIO DE PROPUESTA

Donde dice:

unio

ef

MONTO TOTAL DE LA PROPUESTA						
DESCRIPCIÓN	AÑOS					Monto Total
	1	2	3	4	5	
Suministro e instalación , puesta en operación, de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de Los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numerica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (all Call Query), mediante contrato Llave en mano"	B/.	---	---	---	---	B/.
Actualización, mantenimiento y soporte técnico anual	---	B/.	B/.	B/.	B/.	B/.
Impuestos						B/.
Gran Total						B/.

Debe decir:

MONTO TOTAL DE LA PROPUESTA						
DESCRIPCIÓN	AÑOS					Monto Total
	1	2	3	4	5	
Suministro e instalación , puesta en operación, de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de Los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (All Call Query), mediante contrato Llave en mano" de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el Pliegos de Cargos.	B/.	---	---	---	---	B/.
Actualización, mantenimiento y soporte técnico anual de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el Pliego de Cargos.	---	B/.	B/.	B/.	B/.	B/.
Impuestos						B/.
Gran Total						B/.

Orlando

[Signature]

30. Se adiciona al Capítulo IV el siguiente formulario

FORMULARIO
MODELO DE CARTA DE RESPALDO FINANCIERO BANCARIO

Panamá, ___ de _____ de 2010

SEÑORES
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos
E. S. D.

Ref. Licitación Pública No. _____

Estimados señores:

A solicitud de nuestro cliente _____, nos permitimos confirmar lo siguiente:

Que nuestra Institución _____ está anuente en otorgar a la empresa _____, el financiamiento por el valor de su propuesta en caso de que le sea adjudicada la Licitación Pública No. _____.

Atentamente,

Banco _____.

Firma Autorizada

Nota: La carta deberá estar en idioma español o traducida al idioma español.

2010

2010

CONTRATO

31. Se adiciona a la Cláusula **TERCERA CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el ANEXO A denominado ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) que forma parte integral del presente contrato.

32. Se modifica la Cláusula **CUARTA: INICIO**

Donde dice:

EL CONTRATISTA se obliga a iniciar el suministro, instalación, puesta en operación, de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre concesionarios de servicios de telecomunicaciones para la implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), en los términos y condiciones establecidos en este Contrato, el Pliego de Cargos, sus adendas y sus anexos, la oferta presentada, Reglamento de Portabilidad, Legislación vigente en materia de telecomunicaciones, Resoluciones emitidas por LA AUTORIDAD, en condiciones de eficacia para el fin destinado y a satisfacción de LA AUTORIDAD, en un término de ciento ochenta (180) días, contados a partir de la fecha en que se notifique por escrito a EL CONTRATISTA, la orden de proceder.

El CONTRATISTA suministrará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y soporte técnico por el término de cuatro (4) años a partir de la entrega de la ENTIDAD DE REFERENCIA.

Debe decir:

EL CONTRATISTA se obliga al suministro, instalación, puesta en operación, de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre concesionarios de servicios de telecomunicaciones para la implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), en los términos y condiciones establecidos en este Contrato, el Pliego de Cargos, sus adendas y sus anexos, la oferta presentada, Reglamento de Portabilidad, Legislación vigente en materia de telecomunicaciones, Resoluciones emitidas por LA AUTORIDAD, en condiciones de eficacia para el fin destinado y a satisfacción de LA AUTORIDAD, en un término no mayor de seis (6) meses o ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir de la fecha en que se notifique por escrito a EL CONTRATISTA la orden de proceder, luego de refrendado el Contrato por la Contraloría General de la República.

Durante este periodo de garantía el proponente deberá realizar la actualización y

Handwritten mark

Handwritten mark

mantenimiento (preventivo y correctivo) a todos los equipos y sistemas propuestos (software, hardware, mano de obra y las adecuaciones a las instalaciones requeridas en el presente Pliego de Cargos).

El proponente, durante el periodo de garantía, deberá realizar visitas mensuales para la actualización de los equipos y mantenimiento (preventivo y correctivo) en los mismos términos establecidos en el punto 24 del presente Pliego de Cargos.

El CONTRATISTA suministrará el servicio de mantenimiento (preventivo y correctivo) y soporte técnico por el término de cuatro (4) años a partir del vencimiento del periodo de garantía.

33. Se modifica la Cláusula **QUINTA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO**

Donde dice:

En caso de contradicciones o discrepancias entre los documentos que integran el presente contrato, el orden prioritario de los mismos es el siguiente:

- Primero: El Contrato.
- Segundo: El Pliego de Cargos y sus Adendas.
- Tercero: La propuesta.

Debe decir:

En caso de contradicciones o discrepancias entre los documentos que integran el presente contrato, el orden prioritario de los mismos es el siguiente:

- Primero: El Contrato y sus Anexos
- Segundo: El Pliego de Cargos y sus Adendas.
- Tercero: La propuesta.

34. Se modifica la Cláusula **SÉPTIMA: FORMA DE PAGO**

Donde dice:

El pago por el suministro, instalación y puesta en operación, de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), mediante contrato "llave en mano", se hará a los noventa (90) días calendarios, contados a partir de la presentación de la cuenta respectiva, con toda la documentación exigida por las reglamentaciones vigentes, previo el acta de recibo conforme de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que incluirá además las pruebas realizadas a satisfacción y recibo del entrenamiento y la asistencia establecida en el

Pliego de Cargos.

LA AUTORIDAD se compromete a pagar a **EL CONTRATISTA** por todos los servicios objeto de este contrato, la suma total de _____ balboas (B/.), la cual no admite incrementos y se desglosa de la siguiente manera: _____ (____) y _____ en concepto del 5% del I.T.B.M.S.

El pago será imputado a la partida No. **1.06.1.1.001.01.02.380 Equipo de Computación** del Presupuesto de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

La actualización, mantenimiento (preventivo y correctivo) y soporte técnico para los equipos, sistemas y soluciones informáticas (Hardware y Software) y todo lo necesario para operar y mantener una Entidad de Referencia será durante un período de cuatro (4) años, y será pagado de manera mensual a partir del vencimiento del período de garantía, contra la presentación de la cuenta los documentos requeridos y el recibido conforme.

El pago será imputado a la partida No **1.06.1.1.001.01.02.185 Mantenimiento e Equipo de Computación** del Presupuesto de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Las partes contratantes convienen que los precios estipulados en este Contrato son finales y definitivos y que los mismos no serán variados ni ajustados por razón de ningún tipo de aumento. **LA AUTORIDAD** no reconocerá ningún gasto adicional y solamente cancelará el precio acordado en este Contrato.

Debe decir:

LA AUTORIDAD se compromete a pagar a **EL CONTRATISTA** por el suministro, instalación y puesta en operación, de los equipos y sistemas de una Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), mediante contrato "llave en mano", incluyendo todo lo indicado en el Punto 23 denominado Garantía del Capítulo II Condiciones Especiales del Pliego de Cargos la suma total de _____ balboas (B/.), la cual no admite incrementos y se desglosa de la siguiente manera: _____ (____) y _____ en concepto del 5% del I.T.B.M.S.

Este pago se hará a los noventa (90) días calendarios, contados a partir de la presentación de la cuenta respectiva, con toda la documentación exigida por las reglamentaciones vigentes, previo el acta de recibo conforme de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que incluirá las pruebas realizadas a satisfacción, recibo de la capacitación y la asistencia establecida en el Pliego de Cargos.

El pago será imputado a la partida No. **1.06.1.1.001.01.03.380 Equipo de Computación** del Presupuesto de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

LA AUTORIDAD además se compromete al pago de la suma de _____ balboas (B/. _____), la cual no admite incrementos y se desglosa de la siguiente manera: _____ (_____) y _____ en concepto del 5% del I.T.B.M.S., por la actualización permanente, mantenimiento (preventivo y correctivo) y soporte técnico para los equipos, sistemas y soluciones informáticas (Hardware y Software) y todo lo necesario para operar y mantener una Entidad de Referencia por un período de cuatro (4) años. Cantidad que será pagada mediante cuarenta y ocho (48) pagos mensuales, a partir del vencimiento del período de garantía y contra la presentación de la cuenta, los documentos requeridos y el recibido conforme.

El pago será imputado a la partida No **1.06.1.1.001.01.03.185 Mantenimiento de Equipo de Computación** del Presupuesto de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Las partes contratantes convienen que los precios estipulados en este Contrato son finales y definitivos y que los mismos no serán variados ni ajustados por razón de ningún tipo de aumento. **LA AUTORIDAD** no reconocerá ningún gasto adicional y solamente cancelará el precio acordado en este Contrato.

En caso que EL CONTRATISTA presente solicitudes de prórrogas después de la fecha de vencimiento del plazo para la entrega del suministro del servicio, entrega de los equipos, accesorios y capacitación, o cualquier otro atraso relativo a las obligaciones, condiciones o términos del contrato, se le impondrá una multa entre el uno por ciento (1%) y el cuatro por ciento (4%), dividido entre 30 por cada día calendario de atraso del valor equivalente a la porción dejada de entregar o ejecutar por EL CONTRATISTA. El valor total de la multa no será en ningún caso superior al diez por ciento (10%) del valor del Contrato y deberá ingresar al Tesoro Nacional.

En el caso de incumplimiento de las obligaciones del Contrato relativas específicamente a los niveles de servicio que se incluyen como Anexo A del Pliego de Cargos, el cual forma parte integral del presente Contrato, EL CONTRATISTA pagará las penalizaciones establecidas en el mismo, las cuales serán descontadas de manera automática de los pagos a que tienen derecho en virtud del presente contrato. LA AUTORIDAD se reserva el derecho de resolver el contrato y ejecutar la fianza de cumplimiento en vez de aplicar el cobro de penalizaciones a que se refiere este párrafo.

35. Se modifica la Cláusula OCTAVA: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Donde dice:

EL CONTRATISTA se compromete a realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y sistemas por un periodo de cuatro (4) años, así como el soporte técnico necesario de conformidad con el Pliego de Cargos.

Deberá igualmente entregar a **LA AUTORIDAD** una copia de los procedimientos de

Reservado

EF

mantenimiento preventivo recomendados por el fabricante que aseguran las acciones de mantenimiento preventivo que regirán este Contrato y que están contenidos en los manuales de Servicio Técnico.

Debe decir:

EL CONTRATISTA se compromete a realizar la actualización, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y sistemas durante el periodo de la garantía y por un periodo adicional de cuatro (4) años a partir del vencimiento del periodo de garantía, así como el soporte técnico necesario de conformidad con el Pliego de Cargos.

Deberá igualmente entregar a **LA AUTORIDAD** una copia de los procedimientos de mantenimiento (preventivo y correctivo) recomendados por el fabricante que aseguran las acciones de mantenimiento preventivo que regirán este Contrato y que están contenidos en los manuales de Servicio Técnico.

36. Se modifica la Cláusula **NOVENA: GARANTÍA**

Donde dice:

La Garantía de Calidad y buen funcionamiento del hardware y software contratados debe cubrir los defectos de diseño, la fabricación, instalación, adecuación, implementación, materiales inapropiados, manipulación continua, errores de operación durante las puesta en servicio o su desarrollo regular o cualquiera otra causa atribuible a EL CONTRATISTA. Esta garantía deberá estar suscrita por EL CONTRATISTA y dirigida a LA AUTORIDAD y debidamente firmada y sellada por el representante legal de la empresa, por medio de declaración jurada ante Notario Público, debidamente legalizado. La misma entrará en vigencia a partir de la notificación de la orden de proceder y se deberá mantener vigente por el tiempo que pueda prolongar el presente contrato y en caso de que se trate de una empresa filial o subsidiaria la garantía debe incluir la solidaridad sin límite ni restricción alguna de la Casa Matriz.

Debe decir:

La Garantía de Calidad y buen funcionamiento del hardware y software contratados debe cubrir los defectos de diseño, la fabricación, instalación, adecuación, implementación, materiales inapropiados, manipulación continua, errores de operación durante las puesta en servicio o su desarrollo regular o cualquiera otra causa atribuible a EL CONTRATISTA. Esta garantía deberá estar suscrita por EL CONTRATISTA y dirigida a LA AUTORIDAD y debidamente firmada y sellada por el representante legal de la empresa, por medio de declaración jurada ante Notario Público, debidamente legalizado. La misma entrará en vigencia a partir de la firma del Informe de Aceptación Final por parte de LA AUTORIDAD y se deberá mantener vigente por el tiempo que se pueda prolongar el presente contrato y en caso de que se trate de una empresa filial o subsidiaria la garantía debe incluir la solidaridad sin límite ni restricción alguna de la Casa Matriz.

37. Se modifica la Cláusula **DÉCIMA: CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO**

Donde Dice:

EL CONTRATISTA se obliga a suministrar asesoría, adiestramiento, capacitación, entrenamiento, sin excepción ni limitación, a los funcionarios de LA AUTORIDAD y a los concesionarios de telecomunicaciones involucrados con el proceso de portabilidad, según se establecen el Pliego de Cargos.

Debe decir:

EL CONTRATISTA se obliga a suministrar asesoría, adiestramiento, capacitación, entrenamiento, sin excepción ni limitación, a los funcionarios de LA AUTORIDAD y a los concesionarios de telecomunicaciones involucrados con el proceso de portabilidad, según se establece en el Pliego de Cargos y sus Adendas.

38. Se modifica la Cláusula **DÉCIMA PRIMERA: FIANZA DE CUMPLIMIENTO**

Donde Dice:

Para garantizar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contraídas por medio del presente Contrato, EL CONTRATISTA ha presentado Fianza de Cumplimiento de Contrato No. ____, expedida por la suma de _____, que representa el ____% del monto total del Contrato. Esta fianza se mantendrá vigente durante la ejecución del Contrato y por un (1) año más, después de la fecha terminación del mismo.

Debe decir:

Para garantizar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contraídas por medio del presente Contrato, EL CONTRATISTA ha presentado Fianza de Cumplimiento de Contrato No. _____, expedida por la suma de _____, que representa el cincuenta por ciento (50)% del monto total del Contrato. Su vigencia corresponde al periodo de ejecución del Contrato principal por cinco (5) años, más un término de un (1) año, para responder por vicios redhibitorios, tales como mano de obra, material defectuoso o cualquier otro vicio o defecto en el objeto del contrato.

39. Se modifica la Cláusula **VIGÉSIMA PRIMERA: ATRASOS Y PRÓRROGAS**

Donde Dice:

En caso que EL CONTRATISTA presente solicitudes de prórrogas después de la fecha de vencimiento del plazo para la entrega del suministro del servicio, entrega de los equipos, accesorios y capacitación, o cualquier otro atraso relativo a las obligaciones, condiciones o términos del contrato, se le impondrá una multa entre el uno por ciento (1%) y el cuatro por ciento (4%), dividido entre 30 por cada día calendario de atraso del valor equivalente a la porción dejada de entregar o ejecutar por EL CONTRATISTA. El valor total de la multa no será

en ningún caso superior al diez por ciento (10%) del valor del Contrato y deberá ingresar al Tesoro Nacional.

Debe decir:

En caso que EL CONTRATISTA presente solicitudes de prórrogas después de la fecha de vencimiento del plazo para la entrega del suministro del servicio, entrega de los equipos, accesorios y capacitación, o cualquier otro atraso relativo a las obligaciones, condiciones o términos del contrato, se le impondrá una multa entre el uno por ciento (1%) y el cuatro por ciento (4%), dividido entre 30 por cada día calendario de atraso del valor equivalente a la porción dejada de entregar o ejecutar por EL CONTRATISTA. El valor total de la multa no será en ningún caso superior al diez por ciento (10%) del valor del Contrato y deberá ingresar al Tesoro Nacional.

En el caso de incumplimiento de las obligaciones del Contrato relativas específicamente a los niveles de servicio que se incluyen como Anexo A del Pliego de Cargos, el cual forma parte integral del presente Contrato, EL CONTRATISTA pagará las penalizaciones establecidas en el mismo, las cuales serán descontadas de manera automática de los pagos a que tienen derecho en virtud del presente contrato.

LA AUTORIDAD se reserva el derecho de resolver el contrato y ejecutar la fianza de cumplimiento en vez de aplicar el cobro de penalizaciones a que se refiere este párrafo.

40. Se modifica la Cláusula **VIGESIMA QUINTA: PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD**

Donde dice:

EL CONTRATISTA se obliga, a la firma del Contrato, a presentar una Póliza de Responsabilidad Civil para proteger a LA AUTORIDAD contra todo tipo y naturaleza de reclamos por daños o perjuicios, o por acciones u omisiones principales o secundarias, demandas, subcontratistas o terceros, no importa el monto o cuantía del reclamo. Lo que implica que el adjudicatario debe incluso endosar la póliza en caso de que la misma no alcance para cubrir cualquiera de los reclamos.

Debe decir:

EL CONTRATISTA se obliga a mantener durante toda la vigencia del Contrato una Póliza de Responsabilidad Civil amplia y suficiente para proteger a LA AUTORIDAD contra todo tipo y naturaleza de reclamos por daños o perjuicios, o por acciones u omisiones principales o secundarias, demandas de subcontratistas o terceros, no importa el monto o cuantía del reclamo. Lo que implica que el adjudicatario debe incluso aumentar el valor de la póliza en caso de que la misma no alcance para cubrir cualquiera de los reclamos.

41. Se modifica **Requisitos básicos para el área de Centro de Gestión del Sistema de Portabilidad**

Donde dice:

Requisitos básicos para el área de Centro de Gestión del Sistema de Portabilidad que estará ubicado en el Mezanine del Edificio Principal de ASEP, Vía España, adjunto Diagrama.

Descripción:

1. Estaciones de Trabajo (8), con sobre escritorios de 1.60 x 0.60 mts. lateral 0.80 x 0.60 mts.
2. Archivadores móviles de tres gavetas (8),
3. Porta teclados (8),
4. Sillas de oficina, tipo secretarias (8)
5. Paredes modulares con altura de 1.50 mts. y vidrio frontal.
6. Una mesa de 1.00 x 0.60 mts. para la cafetera y microondas
7. Teléfonos Digitales (10)
8. Computadoras de mesa (8)
9. Computadoras Laptop (4)
10. Un Equipo inalámbrico (routers)
11. Dos Aire Acondicionado (Spleet de 24,000 BTU)
12. Equipo de monitoreo (monitor de 42 pulgadas)
13. Facilidades de comunicación:
 - Cableado y conector (RJ-11) para la red de voz
 - Cableado y conector (RJ-45) para la red de datos
 - Cableado eléctrico y conector para cada puesto y equipos (de oficina, equipos electrodomésticos, computadoras y otros)
14. Mesa de reunión de seis (6) puestos, incluye sillas
15. Sillón de espera (2 puestos)
16. Equipos electrodomésticos: Cafetera, Microonda y refrigerador pequeño
17. Área de Servidor:
 - Servidor Local
 - Equipos de comunicación
 - Central de 24 puertos
 - Rack Comunicación
 - Patch panel
 - Acondicionamiento
 - UPS
 - Call Manager Cisco, IVR
 - Facilidades para Red inalámbrica
 - Licencias (Office, Antivirus, Acceso a App.PN)
18. Dos impresoras, una negra y de color (en red)
19. Seguridad del área (equipo y sistemas)
20. Mesa de Ayuda (software de Administración - NOC)
21. Cualquier otro requerimiento producto del acondicionamiento del área

Debe decir:

Requisitos básicos para el área de Centro de Gestión del Sistema de Portabilidad que estará ubicado en el Edificio Principal de ASEP, Vía España, adjunto Diagrama.

Descripción:

1. Ocho (8) modulares completos, con sobre escritorios de 1.60 x 0.60 mts. lateral 0.80 x 0.60 mts., con sus archivadores móviles y sus ocho (8) portateclados.
2. Ocho (8) sillas de oficina ergonómicas, dos (2) tipo ejecutivo y seis (6) semiejecutivas
3. Paredes modulares con altura de 1.50 mts. y vidrio frontal.
4. Una mesa de 1.00 x 0.60 mts. para la cafetera y microondas
5. Ocho (8) teléfonos IP (2 IP ejecutivos y 6 IP sencillos)
6. Ocho (8) Computadoras de mesa (Dual-core, 3GB RAM, disco 360 GB) o superior
7. Cuatro (4) Computadoras Laptop (Dual-core, 3GB RAM, disco 360 GB, WIFI integrado) o superior
8. Un (1) ruteador inalámbrico wifi
9. Dos (2) Acondicionadores de aire de precisión (Split de 36,000 BTU)
10. Equipo de monitoreo (monitor de 42 pulgadas)
11. Facilidades de comunicación:
 - Cableado y conector (RJ-11) para la red de voz
 - Cableado y conector (RJ-45) para la red de datos
 - Cableado eléctrico y conector para cada puesto y equipos (de oficina, equipos electrodomésticos, computadoras y otros)
12. Una (1) mesa de reunión de seis (6) puestos, incluyendo seis (6) sillas
13. Sofá (2 puestos)
14. Equipos electrodomésticos: Cafetera, Microonda y refrigerador pequeño
15. Equipos del Área de Servidor:
 - Equipos del Centro de Gestión (Servidores, etc.)
 - Equipos de comunicación
 - Central IP de 24 puertos
 - Rack de Comunicación
 - Patch panel
 - Acondicionamiento
 - UPS
 - Call Manager, IVR
 - Facilidades para Red inalámbrica
 - Licencias (Office, Antivirus, Acceso a aplicaciones de Portabilidad Numérica)
16. Dos impresoras laser de alta capacidad y definición, una con impresión blanco y negro (conectadas en red)
17. Una (1) impresora a color (conectadas en red)
18. Seguridad del área (equipo y sistemas)
19. Mesa de Ayuda (software de Administración - NOC)
20. Cualquier otro requerimiento producto del acondicionamiento del área



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

42. Se adiciona al Pliego de Cargos el ANEXO A - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

ANEXO A ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. Objeto

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) tiene por objeto garantizar la continuidad de los equipos y sistemas las veinticuatro horas del día los siete días a la semana (24 x 7) y definir los niveles de servicio que debe garantizar el proponente a través de la infraestructura ofertada para satisfacción de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) para manejar los procesos administrativos y operativos de las solicitudes de Portabilidad Numérica.

2. Definiciones:

Acuerdo de Nivel de Servicio, acuerdo formal celebrado entre la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) y el CONTRATISTA con el fin de establecer las características de un servicio objeto del Contrato, de conformidad con el Pliego de Cargos. Este acuerdo establecerá calidad de servicio y las penalizaciones a pagar por el Contratista a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) por la discontinuidad o degradación del servicio contratado.

Calidad del Servicio, nivel de cumplimiento del servicio prestado a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos por el CONTRATISTA.

Incidente o Falla: evento que causa una interrupción o reducción de la calidad del servicio de manera parcial o total.

Reporte de Incidente o Falla: número único de registro o ticket (ticket) de referencia, que se crea en el Servicio de Ayuda (Help Desk), e identifica los detalles de los eventos de incidentes o fallas.

Servicio de ayuda (Help Desk): Centro de atención veinticuatro horas los siete días de la semana (24 x 7) encargada de recibir las solicitudes de incidentes o fallas, crear los registros o tickets (tickets), procesar su solución y cierre del registro.

Sistema de atención de Fallas: módulo del Servicio de Ayuda (Help Desk) encargado del procesamiento y gestión de los registros o tickets (tickets) de incidentes o fallas, desde su apertura, solución cierre y el mantenimiento de la información para su manejo estadístico, de reportes de auditoría gestión y control de los mismos.

Niveles de Degradación:

Nivel 1 de severidad Crítica: es una falla que provoca una afectación total al sistema o que deteriore significativamente las funcionalidades del Sistema de Portabilidad

1
aviso

el

Numérica al punto que interrumpe o evita el acceso total de las Concesionarias a la Entidad de Referencia.

Nivel 2 de severidad Mayor: es una falla que afecta significativamente cualquier sistema de la Entidad de Referencia, ya sea bases de datos, sistema de aplicaciones, sistema de procesamiento electrónico de solicitudes, el sistema de verificación electrónica, procesamiento de NIPs, etc. Así mismo, pueden de verse parcialmente afectadas el acceso de una o más concesionarias a la Entidad de Referencia.

Nivel 3 de severidad Menor: es una falla que afecta parcialmente cualquier sistema de la Entidad de Referencia, ya sea bases de datos, sistema de aplicaciones, sistema de procesamiento electrónico de solicitudes, el sistema de verificación electrónica, procesamiento de NIPs, etc. pero que no afecte el proceso de las solicitudes de portabilidad numérica.

3. Parámetros de niveles de cumplimiento KPI (Key Performance Indicator, por su siglas en inglés)

3.1 Disponibilidad del sistema.

Las Bases de Datos y Sistemas de la Entidad de referencia deberán estar disponibles las veinticuatro horas al día, los siete días a la semana (24x7) de acuerdo con los siguientes niveles de disponibilidad mensual:

Elementos del Sistema	Disponibilidad
Base de datos Histórica	99.99%
Base de datos de Números Portados	99.99%
Base de datos Administrativa	99.99%
Base de datos de NIP's	99.99%
Sistema de Verificación	99.99%
Sistema de Aplicaciones	99.99%
Sistema de Procesamiento Electrónico de solicitudes	99.99%

- a. La disponibilidad del servicio se refiere al porcentaje de tiempo durante el cual el servicio está operativo y disposición de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) y de los Concesionarios. El término "operativo" significa que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) y los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones, tienen la capacidad de utilizar todas las funciones y/o herramientas con que cuenta el Sistema en su conjunto y cumplen con los objetivos para los que fueron adquiridos.

- b. El porcentaje de disponibilidad será calculado y medido respecto a posibilidad que la Entidad de Referencia operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones puedan tener disposición y operar el servicio sin contratiempos ni fallas, acorde con la siguiente fórmula:

$$P = A/B \times 100$$

A = Es el número de horas en las cuales la red estuvo disponible en periodos mensuales de treinta (30) días, treinta y un (31) días o veintiocho (28) días según sea el mes.

B = Es el número de horas que debería estar disponible la solución, cuyo valor es veinticuatro (24) horas diarias; en periodos mensuales de treinta (30) o treinta y un (31) días o veintiocho (28) días según sea el mes.

P = Es el porcentaje de Disponibilidad.

- c. Indisponibilidad del Servicio: La condición de indisponibilidad del servicio se da con la ocurrencia de incidencias, tales como degradación del servicio, fallas en unidades y componentes de la red y fallas humanas de parte del Contratista durante el mantenimiento preventivo.
- d. Los mantenimientos preventivos corresponden a interrupciones programadas, las cuales se acordarán entre las partes, por tanto los tiempos que demanden no afectaran el calculo de disponibilidad. En estos casos el periodo de disponibilidad se calculará a partir de vencimiento del periodo de mantenimiento previamente acordado.
- e. Se considera que el Contratista ha cumplido con la disponibilidad del servicio si la aplicación ha estado operando normalmente y durante el 99.99% del tiempo transcurrido de un mes (por ejemplo, en un mes de 30 días: 719.928 horas).

3.2 Disponibilidad y respuesta de la Mesa de Ayuda (Help Desk)

La disponibilidad de la Mesa de Ayuda debe ser las veinticuatro horas del día, los siete días a la semana (24x7) de acuerdo con los siguientes niveles de disponibilidad mensual:

Descripción	Tiempo de Respuesta
Respuesta de llamadas de solicitud de apoyo a la Mesa de Ayuda en menos de diez (10) segundos (RP)	95%
Asignación de registro de solicitud de apoyo (ticket) mediante llamada telefónica en tiempo no mayor de tres (3) minutos. (AR)	95%
Tiempo de respuesta del reporte de fallas (ticket)	
Nivel 1	20 minutos
Nivel 2	25 minutos
Nivel 3	30 minutos

02/10/10

2/10

Cada solicitud de incidente o consulta realizados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante llamadas telefónicas, correo electrónico, fax o vía web debe recibir un número secuencial de tiquete (ticket) o registro.

1. La respuesta a llamadas en 10 segundos de solicitudes de apoyo a la mesa de ayuda, será expresada en porcentaje (%) y su cálculo será de la siguiente forma:

$$RP = \text{Respuesta} \leq 10 \text{ seg} / \text{Total de llamadas}$$

Donde:

RP = Llamadas contestadas a solicitudes de apoyo a la mesa de ayuda en tiempo menor o igual a 10 segundos expresada en porcentaje (%).

Respuesta \leq 10 seg = Total de Llamadas contestadas por la mesa de ayuda en tiempo menor o igual a 10 segundos en un periodo de 24 x 7 o equivalente.

Total de llamadas = Total de llamadas contestadas por la mesa de ayuda en un periodo de 24 x 7 o equivalente.

2. La asignación o registro de solicitudes de apoyo a la mesa de ayuda en un tiempo no mayor de 3 minutos, será expresada en porcentaje (%) y su cálculo será de la siguiente forma:

$$AR = \text{Asignación} \leq 3 \text{ min} / \text{Total de asignaciones}$$

Donde:

AR = Registro de solicitudes de apoyo a la mesa de ayuda en un tiempo no mayor de tres minutos, expresada en expresada en porcentaje (%).

Asignación \leq 3 min = Total de solicitudes de apoyo a la mesa de ayuda registradas en un tiempo no mayor de tres (3) minutos en un periodo de 24 x 7 o equivalente.

Total de asignaciones = Total de solicitudes de apoyo a la mesa de ayuda, registradas en un periodo de 24 x 7 o equivalente.

3.3 Tiempos de respuesta de los mensajes de procesos de solicitudes de Portabilidad

Mensaje	Tiempo de respuesta
Generación de NIP y envío al centro de mensaje del Concesionario Donante	<1 minuto 99% casos
Respuesta a transacciones en líneas a través de aplicaciones e interfaces de usuarios provistos por la ER	1% < 15 minutos 1 seg.

Mensaje	Tiempo de respuesta
Respuesta a transacciones realizadas a través de interface de base de datos	2 seg.
Validaciones por el SPE para recepción de solicitudes por el concesionario receptor en línea	≤ 60 seg.
Documentos en el SPE para el ingreso de Petición de número de solicitud de Portabilidad Numérica	≤ 60 seg.
Verificación de integridad de contenido de datos de la petición de ingreso de una solicitud de portabilidad a la ER	≤ 60 seg.
Validación automática de datos relacionados con la Solicitud de Portabilidad introducidos por el Receptor en el SPE	≤ 60 seg.
Verificación de NIP para el servicio Móvil y PCS prepago	≤ 60 seg.
Solicitud de Ingreso de Solicitud de Portabilidad Numérica en Prepago y postpago fijo	≤ 60 seg.
Solicitud de Ingreso de Solicitud de Portabilidad Numérica en Postpago móvil y PCS	≤ 60 seg.
Solicitud de Ingreso de Solicitud de Portabilidad Numérica en Prepago móvil y PCS	≤ 60 seg.
Envío de la Solicitud de PN al Concesionario Donante	< (1) minuto
Mensaje de tiempo expirado por el Concesionario Donante para el Rechazo o aprobación de la SPN	< (1) minuto
Solicitud aprobada por el Concesionario Donante	< (1) minuto
Solicitud de cancelación del concesionario Donante, precedente	< (1) minuto
Programación de de la fecha de ejecución de la portabilidad con mensaje de "Fuera de límite para ejecutar la Portabilidad"	< (15) segundos
Notificación de Retorno de números al concesionario de origen o a la Autoridad Reguladora por el concesionario Receptor	No mayor de 5 días

• **Detalle del tipo y tiempo de respuesta a las fallas**

Para cada registro o incidencia de falla que se abra, se tendrá como mínimo la siguiente información:

- Hora de inicio de la Falla
- Causa

acido

- Ubicación de la falla
- Tiempo estimado para la solución de la misma de acuerdo a la tabla de fallas.

Para cada registro o incidencia de falla que se cierre, se tendrá como mínimo la siguiente información:

- Hora de inicio de la Falla
- Hora de solución de la falla
- Causa que motivo la falla
- Ubicación de la falla
- Medidas correctivas
- Tiempo requerido para la solución de la falla.

Los tiempos de respuesta a las fallas por tipo serán los siguientes:

Nivel de Falla	Severidad	Degradación	Tiempo de escalamiento y restauración	Descripción de la falla
1	Crítica	Total	20 minutos	Pérdida total de energía por falla de UPS principal y de respaldo
				Falla total o parcial de los servidores principales y de respaldo de cualquiera de las bases de datos.
				Falla total del Sistema de aplicaciones o el Sistema Automático de Verificación (SAV) o el Sistema de Procesamiento Electrónico de Solicitudes (SPE)
				Caída total de la conectividad para los enlaces dedicados y alternativos vía internet con todos los concesionarios
2	Mayor	Parcial	25 minutos	Pérdida de energía por falla de UPS principal o de respaldo.
				Falla parcial de los servidores principales o de respaldo de cualquiera de

resado

				las bases de datos.
				Falla parcial del Sistema de aplicaciones o el Sistema Automático de Verificación (SAV) o el Sistema de Procesamiento Electrónico de Solicitudes (SPE)
				Caída parcial de la conectividad para los enlaces dedicados y alternativos vía internet con todos los concesionarios.
3	Menor	Parcial	30 minutos	Indicación de una alarma menor del sistema.

Penalización por Servicio no Prestado.

Las compensaciones a que tiene derecho la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) estará en función de la disponibilidad del servicio mensual, para lo cual se fijarán los siguientes porcentajes de acuerdo a la disponibilidad suministrada por el contratista.

Para efectos del cálculo de la penalización por indisponibilidad del sistema, se descontarán de manera automática del pago a que tenga derecho o del monto mensual a pagar en concepto de mantenimiento (preventivo y correctivo) los porcentajes definidos en la siguiente tabla, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula DECIMA PRIMERA denominada FIANZA DE CUMPLIMIENTO:

Porcentaje de penalización por Indisponibilidad del sistema

Rango de Disponibilidad (P)	Tiempo de Indisponibilidad Máximo por mes	Penalización Mensual
$99.99\% \leq P$	4.32 minutos	0%
$99.9\% \leq P < 99.99\%$	43.2 minutos	20%
$99.5\% \leq P < 99.9\%$	3.6 horas	40%
$P < 99.5\%$	> 3.6 horas	100%

En el evento que no se cumpla con la disponibilidad acordada (99.99%) durante dos (2) periodos mensuales consecutivos o tres (3) periodos mensuales alternos durante un periodo de seis (6) meses, por causas atribuibles al Contratista, se impondrá una penalización adicional equivalente al diez por ciento (10%) del pago a que tenga derecho o del cargo mensual por mantenimiento (preventivo y correctivo).

Penalización por incumplimiento de los tiempos de respuesta a los procesos de Portabilidad

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) realizará las auditorías que estime necesarias para comprobar los tiempos de procesos de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cargos, en caso de incumplimiento de los índices establecidos en dicho punto, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) podrá retener un diez por ciento (10%) del pago a que tenga derecho o del cargo mensual por mantenimiento (preventivo y correctivo). En caso de ser recurrente durante dos (2) periodos consecutivos o tres (3) periodos alternos durante un periodo de seis (6) meses por causas atribuibles al contratista se impondrá una penalización del treinta por ciento (30%) del pago a que tenga derecho o del cargo mensual por mantenimiento (preventivo y correctivo).

[Firma]

avio

ef