COPACO
Nuestra Compañía

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.
Gerencia Operativa de Contrataciones
División Licitaciones
Alberdi Nº 619 – 1er. Piso
Asunción - Paraguay

Asunción, 12 de marzo de 2013

A LOS OFERENTES:

REF.: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL Nº 1/2013 – "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS SERVICIOS CLICK ADSL E IPTV DE COPACO S.A., EN LA ZONA METROPOLITANA Y LOCALIDADES DEL INTERIOR DEL PAÍS (CONTRATO ABIERTO)"

ACLARACIÓN Nº 4

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, a fin de responder a las consultas efectuadas por algunas firmas, potenciales oferentes de la Licitación Pública Nacional de referencia.

CONSULTA 1
Los reclamos diarios tendrán un mínimo y máximo de respuestas a cubrir en el periodo estipulado.

RESPUESTA 1
Favor remitirse a la Adenda N° 4.

CONSULTA 2
Si bien esta aclarado en la adenda N° 1, respuesta 1 que la cantidad de eventos a generarse por día dependerá de la demanda. Solicitamos puedan establecer un tope máximo de eventos por día que Copaco podrá pasar al contratista, de manera a que en ningún caso se ponga en riesgo la posibilidad de atender la demanda y se pueda manejar adecuadamente la expectativa de tiempo de respuesta al cliente final. Consideramos razonable un máximo de entre 40 a 50 eventos por día como tope.

RESPUESTA 2
Favor remitirse a la Adenda N° 4.

CONSULTA 3
ASISTENCIA TECNICA
Queremos diagramar la siguiente situación que podría plantearse en una instalación típica. COPACO asigna una instalación o asistencia al Partner dentro de la zona correspondiente al mismo. El Partner se presenta a brindar el servicio con el móvil asignado a la cuadrilla y se constata que la calidad de la señal no posee el nivel necesario para un buen servicio de Internet o IPTV y no es posible culminar el trabajo. Entonces el Partner registra el incidente en el sistema WEB para que los ajustes de planta externa necesarias sean realizadas por la COPACO.
Una vez corregido el problema y obtenido el nivel de la señal el Partner asistirá por segunda vez a completar el trabajo de instalación.
CONSULTA:
Se abonara al Partner el número de veces, en este caso dos, que ha asistido al mismo cliente para culminar la instalación, debido que el incidente se debió a un problema de planta externa o no atribuible al Partner? Considerar que existe un costo inherente a mover una cuadrilla.
SUGERENCIA

a. Sugerimos que para evitar este tipo de situaciones, no contempladas hoy en el procedimiento actual, se estipule una visita de relevamiento pagada previa a la actividad de instalación. La misma permitirá detectar los potenciales problemas de operación, realizar el metraje de cables, cantidad de insumos, etc.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Gerente Operativo de Contrataciones
UOC - Copaco S.A.

b. En caso de aceptar la sugerencia de realizar un visita de relevamiento a la instalación, favor listar los equipos COMPATIBLES necesarios para hacer la medición de la señal en un punto (acometida) de la red de la COPACO y verificar la calidad de la misma.

RESPUESTA 3

COPACO será responsable de realizar las certificaciones de la línea ADSL para luego emitir las órdenes de servicios tanto para asistencia técnica o instalación de ADSL o IPTV.
En el caso que el Agente Autorizado realice una asistencia o instalación de los servicios y la línea no tenga los parámetros óptimos, éste deberá asegurarse que la instalación interna del cliente no tenga ningún inconveniente para luego informar a la COPACO que el problema está en la Planta Externa.
Por lo tanto, una vez solucionado por parte de la COPACO la Planta Externa el servicio del cliente deberá restablecerse automáticamente sin necesidad de volver a la instalación interna del cliente. Caso contrario, el Agente Autorizado deberá volver a asistir el reclamo sin costo alguno para la COPACO.

CONSULTA 4

MATERIALES DE INSTALACION.

Como Oferentes, vemos que la COPACO puede lograr un sustancial ahorro si se encarga de la provisión de los materiales a ser utilizados en la instalación de los servicios, esto debido a la compra en volumen de los mismos. Así mismo podrá lograr mantener la uniformidad y calidad de los materiales a ser usados en los trabajos.
Consideramos que si los contratistas proveen los materiales, existirán diferencia de precios, calidad y garantía en los que utilice una u otra empresa. Por ello sugerimos:

a. Que sea la COPACO quien provea los materiales, cables, conectores, etc., de manera a unificar la calidad de los mismos en cada trabajo. Cada instalación deberá ser computada y asentada en la planilla de aceptación de trabajo que firma el cliente.
b. Que se utilice la visita de relevamiento, previa a la instalación, para determinar el cómputo métrico necesario de materiales para el trabajo.

En el caso que la COPACO no provea de los materiales SUGERIMOS:

a. Que determine un kit básico de instalación, por ejemplo, 25 mts. de cable de 2 pares, 2 conectores, 20 grampas, etc. Con estos valores se podrán calcular en forma uniforme los costos de materiales para todos los oferentes y la COPACO tendrá una referencia válida del costo de una instalación típica.
b. Que superadas esas cantidades, el exceso sea abonado por el cliente a la COPACO y por la COPACO al Oferente adjudicado. Para ello deberá existir una lista de precios previamente definida entre la COPACO y los partners. Estos datos constaran en la planilla de instalación que firma el cliente.

RESPUESTA 4

El Oferente Adjudicado deberá proveer todos los materiales necesarios para la instalación o asistencia técnica según el Pliego de Bases y Condiciones.

CONSULTA 5

ALCANCE DE VISITA DE RELEVAMIENTO.

De manera a unificar el criterio que se debe utilizar en la visita de relevamiento, SUGERIMOS que la visita tenga como objetivo determinar:

a. Cantidad de Materiales a ser utilizados por cada cliente.
b. Realizar la medición de la señal en el punto indicado por la COPACO.
c. Reportar el estado de la red en ese punto en particular a la COPACO.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Gerente Operativo de Contrataciones
UOC - Copaco S.A.

RESPUESTA 5

Se mantienen los procedimientos de ejecución de los servicios de Instalación y Asistencia Técnica para los Servicios contemplados en el Pliego de Bases y Condiciones.

CONSULTA 6

GARANTIA.

El PBC establece: Posterior a los 30 (treinta) días de garantía, el servicio de reposición de equipamientos como ser módems, splitter, microfiltro, set top box o accesorios y la asistencia técnica, serán abonados por el cliente a COPACO.

CONSULTA:

Entendemos que la tarea de reposición de los equipos citados más arriba fuera del periodo de garantía será realizada bajo la figura de asistencia técnica por el Partner asignado. En este caso favor confirmar si se abonara como una asistencia técnica?

RESPUESTA 6

La tarea de reposición de los equipos citados más arriba fuera del periodo de garantía será realizada bajo la figura de asistencia técnica por el Oferente Adjudicado y será abonado bajo el mismo concepto.

CONSULTA 7

PAGOS.

El PBC establece: "La solicitud de pago se hará en forma mensual por los servicios efectivamente prestados. El pago se efectivizara a la presentación de los Certificados de Conformidad de los Servicios emitida por la COPACO y la factura correspondiente al mes emitida por el Oferente Adjudicado, conforme a la Ley N°125/91 y sus modificaciones".

CONSULTA:

¿Cuál es el tiempo de cobro para el oferente una vez presentada la solicitud de pago con todos los demás requisitos cumplidos?

RESPUESTA 7

Según el Pliego de Bases y Condiciones "Proforma de Contrato"

"CLÁUSULA NOVENA: FORMA DE PAGO.

El pago del presente Contrato se hará en forma mensual por la provisión de los servicios contratados y se efectivizará dentro de los 60 (sesenta) días posteriores a la presentación de la solicitud de pago por escrito del PROVEEDOR, acompañada de la Factura correspondiente, el Certificado de Conformidad del Servicio del mes, que será emitida por LA CONTRATANTE."

CONSULTA 8

COMUNICACIÓN.

En las siguientes tareas definidas en el pliego en los distintos procedimientos descriptos, existe una comunicación entre los técnicos del oferente adjudicado y una oficina de la COPACO.

CONSULTA:

Existirá o existe un numero gratis de soporte al cual llamar desde cualquier operadora para realizar esta comunicación de soporte técnico entre el oferente adjudicado y la COPACO?

Considerar que las cuadrillas se comunicaran vía telefonía móvil.

RESPUESTA 8

No existe un número gratis para la comunicación de soporte técnico entre el Oferente Adjudicado y la COPACO.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Gerente Operativo de Contrataciones
UOC - Copaco S.A.

CONSULTA 9

PLAZOS

Tanto para los servicios de ADSL e IPTV el PBC establece que:

El plazo de ejecución de los servicios de conexión para el PROVEEDOR Adjudicado, será dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas, después de la remisión de la Orden de Conexión desde la WEB (MONITOR) de LA CONTRATANTE.-

El plazo de ejecución de los servicios de Asistencia Técnica para el PROVEEDOR Adjudicado, será dentro de las 48(cuarenta y ocho) horas, después del cambio de estado a impresión de la Orden de Asistencia Técnica desde la WEB (Monitor).

SITUACION:

Entendemos que para el momento de la ejecución del contrato y los trabajos de conexión y asistencia, podrían existir varios pedidos pendientes que sumandos representan un número importante de casos. Tomemos como ejemplo el siguiente. Supongamos que a la fecha de inicio de los trabajos de instalación, existen 3.000 pedidos pendientes de conexión y 1.000 pedidos de asistencia técnica.

CONSULTA:

a. Cuanto tiempo dispondrá el oferente adjudicado para regularizar estos trabajos? Esto teniendo en cuenta que el contrato estipula un periodo máximo de 48 horas y que la cantidad de casos pendientes supera toda clase de previsión a la hora de contar con los recursos humanos y técnicos para subsanarlos haciendo imposible cumplir con dicho plazo.
b. En caso de ser necesaria la inclusión de más cuadrillas en el transcurso del contrato de manera a cumplir los plazos, existirá un reajuste de precios en el mismo?
c. Es posible brindar las cantidades de pedidos de instalación y asistencia pendientes a la fecha por cada lote/zona definida?

RESPUESTA 9

Favor remitirse a la Adenda N° 4.

CONSULTA 10

RECLAMOS:

En el PBC establece: En el caso de los reclamos no atribuidos a fallas ocasionadas por la red de COPACO S.A., COPACO S.A. no será responsable del pago por dicho reclamo.

CONSULTA:

Quien abonara al Oferente adjudicado el caso más arriba detallado por la asistencia técnica prestada para atender el reclamo?

RESPUESTA 10

Para los casos que el cliente haya realizado una instalación del servicio ADSL o IPTV y se genere un reclamo no atribuido a falla ocasionada por la red de COPACO S.A., COPACO S.A. no será responsable del pago por dicho reclamo al Oferente Adjudicado dentro del plazo de garantía.

CONSULTA 11

INSTALACIONES INCONCLUSAS:

PLANTA INTERNA:

En caso de detectarse problemas no subsanables en el sitio de la instalación, el PBC establece que; "El Oferente Adjudicado deberá trasladarse hasta la central telefónica correspondiente para realizar las verificaciones conjuntamente con los técnicos de COPACO S.A. El resultado de la prueba deberá ser asentado en el Sistema de Datos por parte del operador de Mesa de Pruebas de COPACO".

CONSULTA:

Ing. Norma Fernandez de Burgos
Gerente Operativo de Contrataciones
GOC - Copaco S.A.

Considerando que las tareas internas dentro de la COPACO serán realizadas por técnicos de la Convocante y no del oferente adjudicado, explicar cuál sería el motivo de trasladar la cuadrilla hasta la COPACO y posteriormente de nuevo al sitio de instalación una vez subsanado el problema. Esto solo acarrearía más costos y pérdida de tiempo en la solución técnica donde la cuadrilla no tendría acción correctiva dentro de la planta técnica de la COPACO.

RESPUESTA 11

Según el Pliego de Bases y Condiciones para las Asistencias Técnicas:

a) **En caso de NO ser solucionado in situ:**
b) **PLANTA INTERNA**:
c) El Oferente Adjudicado deberá trasladarse hasta la central telefónica correspondiente para realizar las verificaciones conjuntamente con los técnicos de COPACO S.A. El resultado de la prueba deberá ser asentado en el Sistema Datos por parte del operador de Mesa de Pruebas de COPACO.
d) Los trabajos realizados en planta interna deberán ser asentados en una ficha de trabajo firmada por el técnico de COPACO S.A. y el Oferente Adjudicado involucrados en la verificación. Una copia quedará archivada en la central telefónica y la otra llevará el Oferente Adjudicado.
e) Tiempo de respuesta de COPACO S.A. para la solución de las faltas:

Faltas en líneas del abonado: dentro de las 24 hs de su carga en Datos.
Faltas en Cable Primario o Planta Externa del abonado: dentro de las 72 hs de su carga en Datos.

f) Luego se procederá a la verificación del servicio de internet.

Este procedimiento favorecerá al Oferente Adjudicado para poder prorrogar el plazo de 48 en caso de que el problema sea por la red de COPACO S.A.

CONSULTA 12

VEHÍCULOS ASIGNADOS A LAS TAREAS DEL PARTNER

Sugerimos que los vehículos que se deben utilizar para las instalaciones de los servicios contratados, sean del tipo camioneta cerrada con capacidad de transportar las escaleras, los equipos (módems, routers, etc.) en forma segura.

De esta manera la COPACO se asegurará que no existirán empresas que oferten sus servicios con movilidad inferior a la requerida para la realización de los trabajos (motos o similar) y no puedan realizar sus trabajos en condiciones climáticas adversas por ejemplo.

A su vez permitirá a la COPACO evaluar en forma de calidad y costo de las ofertas presentadas al ser de similar inversión el costo de implementación por parte de los oferentes.

RESPUESTA 12

Según el Pliego de Bases y Condiciones el Oferente deberá detallar en su oferta:

"El listado detallado con la descripción de las unidades de movilidad, equipos y herramientas deben constar en la propuesta del servicio a ser ofrecido, este ítem es de carácter sustancial para la evaluación de la oferta."

CONSULTA 13

EXPERIENCIA DE LOS PARTNERS

Considerando que los partners adjudicados deberán contar con experiencia previa de instalación de servicios similares, SUGERIMOS:

a. Que sea obligatoria la presentación de certificados de clientes en los cuales se hayan realizado tareas de instalación de internet ya sea Wireless o de fibra óptica en cantidades definidas por la Convocante en los últimos 3 años.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Gerente Operativo de Contrataciones
GOC - Copaco S.A.

RESPUESTA 13

Teniendo en cuenta que los técnicos que realizarán los trabajos para el Oferente Adjudicado tendrán una capacitación y posterior evaluación sobre las tecnologías ADSL e IPTV por la COPACO, no se requerirá ninguna certificación en instalación de internet.

CONSULTA 14

FACTURACIÓN AL CLIENTE POR ASISTENCIA TÉCNICA

El PBC establece que: "Los servicios de asistencia técnica, por problemas atribuibles a los equipamientos del cliente, serán abonados por el cliente al Oferente Adjudicado que deberá emitir su factura legal. Para estos casos el Oferente Adjudicado podrá ofrecer sus servicios de asistencia técnica".

Considerando que el proceso de facturación in situ podría no completarse por lo que el Partner deberá volver otro día a cobrar la asistencia correspondiente, CONSULTAMOS:

a. ¿Qué ocurrirá si el cliente final no tiene forma de cancelar la factura en el momento que el Partner la emita debido a que no posee efectivo o forma de abonarlo?.
b. ¿Quién correrá con los gastos de logística incurridos en el proceso de cobro al cliente final?. Esto debido a que el proceso podría requerir varias visitas al cliente para poder efectivizar el cobro.

SUGERIMOS,

Que sea la COPACO quien facture al cliente final los servicios de asistencias técnicas donde el problema técnico es atribuible al cliente. Luego la COPACO abonará al Partner la/las asistencia/s realizadas/s correspondiente/s al caso.

RESPUESTA 14

Según el Pliego de Bases y Condiciones, los servicios de asistencia técnica, por problemas atribuibles a los equipamientos del cliente, serán abonados por el cliente al Oferente Adjudicado que deberá emitir su factura legal.

Atentamente,

Ing. Norma Fernández
Gerente – U.O.C.
Gerencia Operativa de Contrataciones