COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.
Gerencia Operativa de Contrataciones
División Licitaciones
Alberdi N° 619 – 1er. Piso
Asunción – Paraguay

Asunción, 14 de marzo de 2013

A LOS OFERENTES:

REF.: **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 1/2013 PARA LA "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 N° 5

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

Consulta N° 1
Forma de Pago
En el PBC se establece que el contrato será del tipo abierto. Según la reglamentación, la Convocante solo está obligada a cumplir el contrato en las cantidades mínimas del mismo y no las cantidades máximas. Teniendo como ejemplo los lotes 1, 2 del área metropolitana, los mismos establecen cantidades mínimas de 10.300 instalaciones por año en los tres primeros, ítems de cada lote y 10.000 asistencias técnicas por año en los mismos lotes. Entendemos que la COPACO garantiza el cumplimiento de estas cantidades durante los 12 meses de contrato. Este dato es de suma importancia para determinar los recursos logísticos y humanos que se debería considerar para elaborar la oferta y las obligaciones que tendrá el oferente adjudicado durante la vigencia del contrato.
Consulta:

a. ¿Abonará la COPACO por la totalidad de las cantidades mínimas solicitadas en el contrato por cada LOTE o solo abonará por las cantidades realmente instaladas durante los 12 meses?
b. ¿Cómo se dará cumplimiento al contrato, por parte de la COPACO, en relación a las cantidades mínimas si no alcanzan las mismas dentro del periodo de 12 meses?

Respuesta N° 1
La modalidad de Contratación Abierta obliga a la contratante, COPACO S.A., a ejecutar los servicios solicitados hasta las cantidades mínimas dentro del plazo contractual de 12 meses.

Consulta N° 2
Garantía de calidad
Consulta:

a. ¿Qué pasa si el cliente firma la conformidad del servicio al salir del domicilio y modifica la estructura interna realizada y luego hace el reclamo? ¿Cómo se puede verificar que la causa del reclamo es imputable al instalador?
b. En caso que el reclamo consista en la falta de servicio, ya sea Internet vía ADSL o IPTV y se verifica que los problemas son debido a los equipos proveído por COPACO, igual se abonará al adjudicado por las asistencias?
c. El periodo de garantía es de 30 días, qué pasa si el reclamo se realiza durante ese periodo y la falla es de los equipos proveídos, y la red interna realizada por el

NFF/mcabo

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

adjudicado reúne las especificaciones técnicas exigidas, corresponde la garantía? O se genera el pago por la asistencia?

Respuesta N° 2

La conformidad del cliente implica que el servicio se encuentre en funcionamiento y que se ha realizado los trabajos de cableados internos, por lo tanto, en caso de que el cliente modifica el trabajo realizado generara un posterior reclamo que deberá ser abonado por el cliente. Pero en el caso de que el/los servicios tuviese/n inconvenientes sin haber cambios en la instalación interna o problema de los equipos proveídos por la COPACO, será imputable al instalador.

En el caso que se genere un reclamo dentro o fuera del periodo de garantía y el problema es atribuible al o los equipos proveídos por la COPACO (debidamente comprobado), la misma será abonada al Oferente Adjudicado por los servicios de Asistencia Técnica.

Consulta N° 3

Especificaciones Técnicas

1. En las Especificaciones Técnicas se exige que el oferente adjudicado sea responsable de la provisión de todos los materiales necesarios para la instalación de los servicios. Por lo tanto entendemos que el oferente adjudicado deberá correr con todos los gastos emergentes del servicio. Favor confirmar.
2. Usualmente para trabajos de instalación masiva, tal como Internet, la empresa proveedora del servicio brinda a sus empresas mercerizadas un kit básico de materiales mínimos para el trabajo, por ejemplo 25 metros de cable, 20 grampas, 4 metros de canaleta, etc.

Consulta:

a. ¿Sería factible que COPACO provea un kit básico de materiales para instalación ADSL e IPTV de manera que la empresa adjudicada solo deba adquirir los materiales faltantes o excedentes necesarios? De esta manera todos los oferentes podremos cotizar servicios similares que permitirían a la COPACO evaluar las ofertas.
b. ¿Sería factible facturar a la COPACO y NO al cliente final los materiales excedentes en cada instalación, de manera que los técnicos no deban manejar dinero ni documentos administrativos (facturas) de las empresas?

Respuesta N° 3

El Oferente Adjudicado será responsable de la provisión de todos los materiales necesarios para la instalación de los servicios, salvo los equipos como módem ADSL2+ y/o Set Top Box IP con sus respectivos accesorios.

La facturación de los materiales excedentes utilizados en los servicios a ser contratados deberá ser realizada por el Oferente Adjudicado.

Consulta N° 4

Sobre el punto de pago por asistencias técnicas existe cierta discrepancia en el pliego.

Por un lado estipula que: "Si la asistencia técnica es un problema atribuible a los equipamientos del cliente el pago lo debe realizar el titular en efectivo al adjudicado".

Por otro lado establece que: "Las asistencias técnicas fuera del periodo de garantía serán facturadas al cliente por COPACO y posteriormente abonadas al adjudicado"

Consulta

a. Favor clarificar qué método se usará para cobrar las asistencias técnicas que correspondan al caso atribuible al cliente y/o fuera del periodo de garantía.

Solicitamos:

a. Que sea COPACO quien facture al cliente las atenciones técnicas por problemas atribuibles al cliente y/o problemas fuera del periodo de garantía y que luego

NFF/mcabo

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

COPACO abone la asistencia al adjudicado. De esta manera los técnicos instaladores no manejarían dinero en su trato con el cliente final.

Respuesta N° 4
Los servicios de asistencia técnica, por problemas atribuibles a los equipamientos del cliente como Computadora Personal, Notebook, Televisor, etc., a excepción de módems ADSL o Set Top Box 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.
Las asistencias técnicas fuera del periodo de garantía por problema atribuible a la instalación interna o equipos como módems ADSL o Set Top Box, serán facturadas al cliente por la COPACO y posteriormente abonadas al Oferente Adjudicado.
Favor remitirse a la Adenda N° 4.

Consulta N° 5
Medios de comunicación
En el PBC se indica que los STB y los Módems ADSL se podrán retirar con las documentaciones pertinentes y que luego deberán retornar con las firmas de aceptación del cliente.
Consulta:

a. ¿Se deberá entregar la documentación de aceptación del cliente de los equipos en forma semanal o a medida que se vayan instalando?

Respuesta N° 5
Las documentaciones de aceptación de los clientes deberán ser entregados en forma semanal a la COPACO S.A.

Consulta N° 6
Teniendo en cuenta que el oferente adjudicado deberá dotar de herramientas, móviles, sistemas de comunicación propio a las cuadrillas necesarias para cumplir con el número mínimo de instaladores por año en cada lote, SOLICITAMOS:

a. Se otorgue un anticipo del 30% del valor del contrato mínimo por cada lote.

Respuesta N° 6
La Forma de Pago será realizada según el Pliego de Bases y Condiciones:
Forma de Pago:
La solicitud de pago se hará en forma mensual por los servicios efectivamente prestados. El pago se efectivizará posterior a la presentación de los Certificados de Conformidad de los Servicios emitida por la COPACO y la factura correspondiente al mes emitida por Oferente Adjudicado, conforme a la Ley N° 125/91 y sus modificaciones.

Consulta N° 7
PLAZOS Vs ASIGNACIONES
En la Adenda N° 4 se estableció que la cola de asignaciones máxima que puede existir en el MONITOR WEB a un determinado contratista en un periodo de 48 horas, viene dado por:

Q: Cantidad máxima de órdenes a ser ejecutadas por el Contratista.
S1: Cantidad máxima del servidor S1.
S2: Cantidad máxima del servidor S2.
S3: Cantidad máxima del servidor S3.
S4: Cantidad máxima del servidor S4.
P: Plazo contractual en meses.
Días hábiles por mes: 26.

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

NFF/mcabo

Q = 2 x (S1 + S2 + S3 + S4) / (26 x P),

Por un lado consideramos que el valor de P=12 acorde a lo respondido en la Aclaración N° 3, consulta 1 y que no será modificado durante la vigencia del contrato.

Teniendo en cuenta:

- Que la suma de las cantidades máximas por cada lote/zona son aproximadamente el doble de las cantidades mínimas del mismo lote/zona,
- Que existe una cola de pendientes actualmente (mayor a la cantidad máxima de asignaciones diarias) en espera y que el plazo de atención de la cola asignada es de 48 horas,
- Que para dar cumplimiento a la cantidad de asignaciones diarias y evitar caer en penalizaciones se debe contar con cuadrillas para cubrir las cantidades máximas, (tanto para cubrir los pendientes actuales como las asignaciones futuras máximas, en caso de darse el caso),
- Que COPACO se compromete contractualmente a honrar solamente las cantidades MÍNIMAS, por lo tanto;

SOLICITAMOS:
Que la cola de asignaciones por el MONITOR WEB sea dimensionada por las cantidades mínimas de cada zona.

Respuesta N° 7
Teniendo en cuenta que el sistema de contratación es bajo la modalidad de Contrato Abierto, la ejecución de los servicios (S1, S2, S3 y S4) en las cantidades mínimas son obligaciones por parte de la contratante COPACO S.A.
Además, el Oferente Adjudicado está obligado a ejecutar las cantidades máximas en caso de que la Contratante COPACO lo requiera.
Por lo tanto, el Oferente Adjudicado deberá tener la capacidad técnica para poder ejecutar hasta las cantidades máximas definidas en el Pliego de Bases y Condiciones y según lo especificado en la Adenda N°4.

Consulta N° 8
ASIGNACIONES PENDIENTES
Reiteramos nuestro pedido de conocer cuál es la cantidad de pendientes por cada zona/lote. Esta información es crucial a la hora de dimensionar las cuadrillas y por ende la oferta.

Respuesta N° 8
El dimensionamiento de las cuadrillas se deberá realizar en base a la respuesta de la Adenda N°4.
Donde las asignaciones máximas que puede existir en el MONITOR WEB a un determinado contratista en un periodo de 48 horas, viene dado por:

Q: Cantidad máxima de órdenes a ser ejecutadas por el Contratista
S1: Cantidad máxima del servicio S1
S2: Cantidad máxima del servicio S2
S3: Cantidad máxima del servicio S3
S4: Cantidad máxima del servicio S4
P: Plazo contractual en meses
Días hábiles por mes: 26

$$Q = 2 \times \frac{S1 + S2 + S3 + S4}{26 \times \mathrm{P}}$$

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

NFF/mcabo

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.
Gerencia Operativa de Contrataciones
División Licitaciones
Alberdi N° 619 – 1er. Piso
Asunción – Paraguay

Consulta N° 9
MATERIALES:
En vista a que el Contratista deberá proveer todos los materiales a ser utilizados en las instalaciones, favor proveer las cantidades del kit básico de instalación tales como:

- Metros de cable telefónico de 2 pares
- Metros de cable UTP
- Cantidad de grampas
- Cantidad de conectores (RJ-45/RJ-11)
- Cantidad de conectores de empalme

Es imprescindible conocer estas cantidades para así poder facturar todo excedente al cliente tanto en materiales como en mano de obras.

Respuesta N° 9
El Oferente Adjudicado deberá proveer todos los materiales necesarios para cada instalación o asistencia técnica según el Pliego de Bases y Condiciones.

Atentamente,

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

NFF/mcabo