COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.
División Licitaciones - Dpto. Procesos de Contratación (G.O.C.)
Alberdi N° 619 esq. Gral. Díaz - Primer Piso
Tels: 452.309 - 419.4686
Asunción - Paraguay

Asunción, 10 de febrero de 2011

A LOS OFERENTES:

REF.: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL Nº 29/2010 – "SOPORTE TÉCNICO A LA OPERACIÓN Y MANTENIENTO PARA LAS REDES GSM Y TDMA CON PROVISIÓN DE RESPUESTO".-

COMUNICACIÓN SUPLEMENTARIA Nº 1

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, a fin de responder a la consulta efectuada por firma, potencial oferente en la Licitación de referencia.-

CONSULTA 1
En la página 2 en el numeral 1. LISTA DE SERVICIOS REQUERIDOS, en la Descripción del Servicio dice: "Servicio de Operación y Mantenimiento de las Redes GSM y TDMA". Solicitamos se aclare si son servicios de operación y mantenimiento lo que está solicitando COPACO.

RESPUESTA 1
Se refiere a Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento.

CONSULTA 2
En la misma página en el numeral 2. PLAN DE ENTREGAS, también dice: "Servicio de Operación y Mantenimiento de las Redes GSM y TDMA". Solicitamos se aclare si son servicios de operación y mantenimiento o soporte a la operación y mantenimiento lo que está solicitando COPACO.

RESPUESTA 2
Se refiere a Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento.

CONSULTA 3
En la página 4 el título es "SERVICIO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO"
y dice que "Este Servicio deberá ser cotizado por 2 años, incluirá los Servicios de Soporte a la Operación y de Mantenimiento...". Solicitamos se aclare, si es operación y mantenimiento y Soporte o solo Soporte a la Operación y Mantenimiento.

RESPUESTA 3
Se refiere a Servicio de Soporte a la operación y mantenimiento.
Se incluye la provisión de Repuestos para sustitución de módulos dañados.

CONSULTA 4
En la misma página 4 en el numeral 2. Servicio de soporte a la Operación y Mantenimiento dice "La cotización de este servicio, deberá ser presentada en forma unitaria, mensual y total para todo lo referente a los Sistemas de Energía y Climatización de la Sala de Equipos y el NOC junto a los Sistemas que forman parte del CORE GSM y TDMA, los Equipos de Valor Agregado y las RADIOBASES (RBS) GSM y TDMA:Radio Base (RBS), Repetidores GSM, Controlador (BSC), Centro de Conmutación (MSC), MGW, CGSN, HLR, CS3, CCN, IVR, VMSMS y OSS, BGW,TDMA, los Switch, Router y Terminales (PC) que integran la red GSM y la Red de O&M, etc. Anexo - Modelo Planilla de Precios."
En este punto, lo relacionado a Energía y climatización, así comoTerminales (PC) que integran la red GSM, corresponden mantenerlo y operarlo quien hace la Operación y Mantenimiento de la Red. El punto no es claro, pues los equipos de Energía, climatización, switch, routers y PC's no tienen un servicio de soporte asociado, sino la mera operación y el mantenimiento de los mismos, es esto lo que COPACO está solicitando?, quiere que se incluya la operación y mantenimiento de equipos de Energía, climatización, switches, routers y PD´s al servicio de soporte? Solicitamos se aclare y defina.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Encargada de Despacho
Gerencia de Contrataciones
COPACO S.A

RESPUESTA 4

Este punto está claro se refiere a Servicio de Soporte para Energía y climatización que integran la red GSM, considerando que existen dos Plataformas Inteligentes que controlan la Energía y el Banco de Baterías "EMERSON - Network Power", proveídos en el Contrato 19/08. Además de la Plataforma de Energía para TDMA.También se incluye soporte sobre los Terminales (PC) del NOC. Se incluye la provisión de Repuestos para sustitución de módulos dañados.

CONSULTA 5

En la página 4 en el numeral 3 Responsabilidades del Contratista, dice:
"Durante todo el período de Soporte a la Operación y Mantenimiento, serán responsabilidad del Contratista todos los gastos en Materiales, Servicios y Soporte Técnico que le sean necesarios para cumplir las condiciones especificadas en este Capítulo. El Contratista será responsable de proporcionar todos los recursos, en calidad y cantidad adecuados, para obtener un grado de operación de los equipos acorde a las especificaciones."
El mencionar "todos los gastos de materiales" es muy amplio y puede dar confusión con relación a lo que COPACO realmente necesita, solicitamos se detalle, acote y determine cuales son los materiales".

RESPUESTA 5

Se refiere a la provisión de Repuestos para sustitución de módulos o componentes dañados u otros materiales que estén en garantía durante un año (Contrato 19/08), también TDMA. Luego para el 2º año todos los recursos "REPUESTOS" para obtener un grado de operación de los equipos acorde a las especificaciones.

CONSULTA 6

Entre estas funciones a realizar por el Contratista se destacan las siguientes:
Las modificaciones necesarias e incorporación de datos de umbrales, parámetros, etc., que sea preciso modificar o agregar durante el período de Soporte a la Operación y Mantenimiento de su responsabilidad, aceptando ejecutar cambios en plazos perentorios, cuando así fuese solicitado por COPACO S.A., sin cargos adicionales para COPACO S.A.
Lo solicitado en este punto no corresponde al soporte de red ya que los cambios y modificaciones son tarea de quien está haciendo la operación y mantenimiento de la Red, en este caso COPACO. Solicitamos se aclare si esto es lo que COPACO está slicitando, que parte de las tareas de operación y mantenimiento se incluyan en los servicios de soporte.

RESPUESTA 6

El Proveedor debe dar el soporte necesario para que se efectúen las modificaciones necesarias e incorporación de datos de umbrales, parámetros, etc., que sea preciso modificar o agregar durante el período de Soporte a la Operación y Mantenimiento de su responsabilidad, aceptando ejecutar cambios en plazos perentorios (los plazos de esta parte del soporte deben respetarse).
Proveer scripts, realizar cambios con personal de COPACO S.A. para lograr la transferencia de conocimiento, los trabajos de rutinas ya conocidos lo realizará COPACO S.A.

CONSULTA 7

La Planificación y el movimiento de canales entre una y otra celda. Estos trabajos a modo de ejemplo podrán ser: Re sintonización de canales en la red GSM a 5 MHz del espectro en la Banda 1800 MHz y 850 MHZ, cambio de nombres de rutas, etc.
Lo solicitado en este punto no corresponde al soporte de red lo cual se solicita en el pliego sino a servicios de optimización, además el punto es muy amplio, pues solo se menciona un ejemplo. Solicitamos se precise si lo que realmente necesita es disponer de estos servicios durante la duración del contrato o solo en caso puntuales y si fueran casos puntuales, solicitamos se detallen los mismos.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Encargada de Despacho
Gerencia Operativa de Contrataciones
COPACO S.A

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.
División Licitaciones – Dpto. Procesos de Contratación (G.O.C.)
Alberdi N° 619 esq. Gral. Díaz – Primer Piso
Tels: 452.309 - 419.4686
Asunción – Paraguay

RESPUESTA 7
El Proveedor debe dar el soporte necesario para EL MOVIMIENTO DE CANALES entre una celda y otra. La Planificación consiste en interactuar con COPACO a fin de lograr la re sintonización a 5MHz.

CONSULTA 8
Cuando sean necesarios los Up grades en las Plataformas de CORE y VAS GSM, estos deberán ser incluidos con sus servicios asociados. Solicitamos se aclare si COPACO va a necesitar hacer up grades en sus plataformas dentro de la vigencia del contrato o solo desea que se incluya en forma opcional?

RESPUESTA 8
Este requerimiento está relacionado estrictamente con la expresión "cuando sean necesarios".

CONSULTA 9
Programación en la BSC (Scripts) de los parámetros que permitan el Hand Over entre celdas GSM(2G)/1800 y también entre 2G y 3G según requerimientos solicitados por COPACO S.A., para lo cual el contratista deberá presentar un Proyecto Técnico en detalle que incluyan las Optimizaciones y Drive Test necesarias para el funcionamiento de la movilidad en la red, etc. COPACO S.A. realizará los DRIVE TEST, identificaciones de Celdas Vecinas y Frecuencias a ser utilizadas, los datos serán analizados conjuntamente con la contratista para su aplicación en la BSC.
Lo solicitado en este punto no corresponde al Soporte de Red , estos son servicios de optimización, ingeniería e implementación , solicitamos nos confirmen si realmente desean este servicio dentro de la vigencia del contrato o en forma opcional. Ya que como se menciona precedentemente no es parte del alcance de un servicio de soporte de Red.

RESPUESTA 9
El Proveedor debe dar el soporte (SCRIPS, ETC) de todo lo necesario de su PARTE DE LA RED 2G ERICSSON para lograr los HAND OVER con otras REDES 2G o 3 G.

CONSULTA 10
La gestión (programación y recopilación de la información) de las estadísticas de desempeño y tráfico del sistema GSM utilizando la plataforma OSS, presentación de KPI, etc., según el formato requerido por COPACO S.A., para su análisis posterior.
Si el servicio solicitado es de Soporte solo se deberían presentar estadísticas relacionadas con los casos de soporte y/o consultas, lo que solicita este punto es parte de los trabajos de operación y mantenimiento de Red, solicitamos se confirme si COPACO desea que dentro del servicio de soporte se incluyan estos reportes?

RESPUESTA 10
Estos datos deben presentarse en los Informes mensuales.

CONSULTA 11
La asistencia y soporte técnico necesarios para la creación y habilitación de nuevas rutas con otros equipos ya existentes en el sistema y con los equipos externos que no fueron utilizadas anteriormente, además de las rutas con equipamientos de otras PLMN (Otras Operadoras).
El punto no es claro en su redacción ya que solicita la creación y habilitación de rutas, tareas inherentes a la operación de Red, solicitamos se aclare el alcance de este punto en lo que respecta a que el contratista brinde el soporte durante los trabajos a ser realizados por COPACO de creación de rutas y habilitación de las mismas o si lo que realmente necesita es que las tareas mencionadas precedentemente se realicen por le contratista.

RESPUESTA 11
El soporte para creación de rutas es imprescindible, como ejemplo ya se crearon rutas entre VOX - COPACO, si surgen necesidades de ampliación o creación de otras Rutas se debe contar con dicho soporte.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Encargada de Despacho
Dirección Operativa de Contrataciones
COPACO S.A.

CONSULTA 12

La asistencia y soporte técnico para el establecimiento de ROAMING NACIONAL e INTERNACIONAL de la Plataforma GSM de COPACO S.A. con otras Operadoras.

El punto no es claro en su redacción ya que solicita la creación y habilitación tareas inherentes a la operación de la red, solicitamos se aclare el alcance de este punto en lo que respecta a que el contratista brinde el soporte durante los trabajos a ser realizados por COPACO en el establecimiento de nuevos acuerdos de roaming Nacional e internacional o si lo que realmente necesita es que las tareas mencionadas precedentemente se realicen por le contratista.

RESPUESTA 12

El Alcance de la asistencia y soporte debe brindarse con el objeto de lograr el establecimiento de ROAMING NACIONAL e INTERNACIONAL de la Plataforma GSM de COPACO S.A. con otras Operadoras, las tareas serán efectuadas por los funcionarios del NOC GSM de COPACO S.A., quienes deberán contar con las instrucciones precisas (definiciones, comandos, scripts, etc.) por parte de la Contratista para el logro de los objetivos deseados en este ITEM.

CONSULTA 13

La asistencia y el soporte técnico para las interconexiones del Sistema GSM y TDMA con otros Sistemas de COPACO S.A.

Si bien el punto es claro, solicitamos que se confirme que las tareas de integración, estas son creación de las rutas, datos, parametrización, serán realizadas por COPACO y que el contratista dará el soporte correspondiente en caso que surjan problemas durante la integración, no implicando hacer el trabajo de integración o que el contratista realice las tareas de interconexión de los sistemas GSM y TDMA con otros sistemas de COPACO.

RESPUESTA 13

En relación a 3G solamente necesitamos que el Proveedor nos brinde el SOPORTE de la RED para la INTEGRACIÓN.

CONSULTA 14

Con el fin de asegurar la transferencia de conocimiento en los niveles adecuados, la Contratista elaborará una evaluación periódica (3 meses) a fin de garantizar el grado de aprendizaje de los funcionarios en relación a las tareas de Soporte de la O&M dentro del primer año del contrato.

Solicitamos se aclare si lo que se desea en un entrenamiento en campo (on the job training) o cursos de capacitación?

RESPUESTA 14

El ENTRENAMIENTO o TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO solamente está relacionado al SOPORTE solicitado, no se pide Curso de Capacitación.

CONSULTA 15

El título del numeral 4 es "Servicios de Mantenimiento del Sistema" y en la parte que indica que comprende el Soporte al sistema dice en la página 7, "Reemplazo de tarjetas del CORE GSM y TDMA"

Solicitamos se aclare en este punto si las tareas inherentes al reemplazo en si de las tarjetas y/o módulos las tiene que realizar el contratista o las realizara COPACO con el soporte del contratista en caso de que surja algún tipo de problema. También solicitamos se indique en que equipos se desea este soporte, CORE, VAS Acceso?

RESPUESTA 15

Teniendo en cuenta el Personal de la Contratista que asistirá en el NOC es necesario dicho Soporte y los procedimientos necesarios de modo que el personal de COPACO S.A. realice en forma conjunta con dicho

Ing. Norma Fernández de Burgos
Encargada de Despacho
Gerencia Operativa de Contrataciones
COPACO S.A.

personal los cambios en los componentes del CORE y VAS.

CONSULTA 16

En el numeral 5 Gastos a cargo del Contratista indica que ".... La provisión o reemplazo de componentes fallados dentro de las 24 hrs de notificado de la misma si el repuesto existe en stock a nivel local o 60 hrs si debe ser traído desde el exterior."
Considerando que durante el primer año del servicio, los equipos todavía estarían dentro del periodo de garantía, solicitamos se aclare si lo que COPACO solicita, es que se aplique a todo el periodo (dos años) o solo una vez que la garantía se termine, siendo los plazos de reemplazo de componentes dañados los que estipula en contrato 19/2008 mientras dure la garantía del mismo?
También solicitamos se modifique el plazo de provisión de reemplazo de repuestos desde el exterior, ya que lo solicitado por COPACO no es aplicable, ni real. En las condiciones actuales del país los plazos mínimos que se manejan para equipos del exterior no son menores a dos semanas.

RESPUESTA 16

En el Contrato 19/08 se expresa un tiempo de 10 días para la devolución o sustitución a partir de la fecha de entrega del componente dañado (Garantía), sin embargo el presente PBC lo acota a 24 Hs a los efectos de obtener mejor CoS considerando que se trata de un nuevo Contrato y que la Contratista debe prever un stock de repuestos para el servicio contratado.

CONSULTA 17

En el numeral 8. Indicadores de O&M, indica que se fijaran objetivos de común acuerdo los diferentes indicadores entre las que se tienen las de radio bases y en la última parte de dicho punto dice: "En el caso en que los objetivos de calidad del servicio de Operación y Mantenimiento no se cumplan se establecerán penalizaciones sobre los montos mensuales a facturar, según lo especificado en este Documento."
Si lo que COPACO está solicitando es la provisión de servicios de soporte de Red y reemplazo de componentes con falla, los indicadores de O&M no tienen relación con estos servicios, sino con la operación y el mantenimiento de la red la cual está a cargo de COPACO.
Solicitamos a COPACO se cambien estos indicadores por indicadores que tengan relación con los servicios a ser contratados, tiempo de respuesta CSR y tiempo de reemplazo de componentes fallados.

RESPUESTA 17

Solamente se tendrán en cuenta las penalizaciones que fueren por incumplimiento del Contratista en la entrega de repuestos o servicios de soporte que afecten el SERVICIO.
No puede haber penalización sobre actividades que realiza COPACO.

CONSULTA 18

En el numeral 8.1 Penalizaciones por incumplimiento de los objetivos de calidad de servicios, en la página 10, en punto 3 habla de disponibilidad de canales de voz y datos de las RBS.
Si lo que COPACO está solicitando es la provisión de servicios de Soporte de Red y reemplazo de componentes con falla, los indicadores de O&M no tienen relación con estos servicios, sino con la operación y el mantenimiento de la Red la cual está a cargo de COPACO.
Solicitamos a COPACO se cambien estos indicadores por indicadores que tengan relación con los servicios a ser contratados, tiempo de respuesta en los CSR y tiempo de reemplazo de componentes fallados.

RESPUESTA 18

Solamente se tendrán en cuenta las penalizaciones que fueren por incumplimiento del Contratista en la entrega de repuestos o servicios de soporte que afecten el SERVICIO.

CONSULTA 19

En el numeral 8.2 Disponibilidad del sistema.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Encargada de Despacho
Gerencia Operativa de Contrataciones
COPACO S.A

Si lo que COPACO está solicitando es la provisión de servicios de Soporte de Red y reemplazo de componentes con falla, los indicadores de O&M no tienen relación con estos servicios, sino con la operación y mantenimiento de la Red la cual está a cargo de COPACO.
Solicitamos a COPACO se cambien estos indicadores por indicadores que tengan relación con los servicios a ser contratados, tiempo de respuesta en los CSR y tiempo de reemplazo de componentes fallados.

RESPUESTA 19
Las penalizaciones indicadas en este numeral no es aplicable a Soporte, ya que depende de la tarea de O&M que debe hacer Copaco.

Solamente se tendrán en cuenta las penalizaciones que fueren por incumplimiento del Contratista en la entrega de repuestos o servicios de soporte que afecten el SERVICIO.

CONSULTA 20
En el numeral 9.2 Recepción provisoria de la página 15, en su primer párrafo reza: "La Recepción Técnica Provisoria Parcial será otorgada por COPACO en forma Bimestral, siempre y cuando se demuestre que la totalidad de los Servicios de Operación y Mantenimiento incluyendo los repuestos están terminados y sin pendientes" y más adelante en el mismo numeral dice: "La fecha de otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria del Servicio de Operación y Mantenimiento será la correspondiente al término del plazo real, ..."
Se solicita se cambie en donde dice Servicios de Operación y mantenimiento por servicios de Soporte.
Cuando existan pendientes originados por problemas en la operación y mantenimiento que al momento de la recepción técnica provisoria parcial tengan relación con casos abiertos, influyendo en el servicio de soporte y no permitiendo lo indicado en el numeral 9.2, la emisión del acta de recepción técnica provisoria parcial, afectando así al contratista, solicitamos que cuando los pendientes que existan, originados por problemas atribuibles a COPACO, no sean considerados como tales, se emita de la recepción técnica provisoria parcial y se deje constancia en esta que los mismos no son responsabilidad del contratista sino de quien lo ocasiono o genero.

RESPUESTA 20
Se refiere a Servicio de Soporte.

CONSULTA 21
En el numeral 9.3 también se refiere a Operación y mantenimiento
Se solicita se cambie en donde dice Servicio de Operación y mantenimiento por servicio de soporte.

RESPUESTA 21
Se refiere a Servicio de Soporte.

CONSULTA 22
Numeral 9.4 Pruebas e inspecciones, habla de que se deben hacer pruebas para demostrar que se proveyó el Servicio de Soporte y no se especifica que consisten las pruebas, solo es posible hacer un reporte de cumplimiento de respuestas a CSR y suministro de Repuestos.
Los servicios de soporte solicitados no tienen pruebas, ni inspecciones ya que en el mismo solo se manejan casos o consultas, por lo tanto no es aplicable este punto.
Este punto aplicaría si se estuvieran proveyendo suministros y servicios que tengan relación con una expansión de red a una nueva red, solicitamos se retire este punto del pliego.

RESPUESTA 22
En los reportes deben indicarse el tipo de Pruebas realizadas y si dieron el resultado esperado.

Ing. Norma Fernández de Burgos
Encargada de Despacho
Gerencia Operativa de Contratación
COPACO S.A.

CONSULTA 23

En el numeral 9.5 Garantía en su segundo párrafo dice " El Contratista deberá garantizar todos los Servicios proveídos, conforme a las Especificaciones Técnicas y están a su cargo exclusivo y son de su cuenta los gastos que demande la incorrecta prestación de los mismos cuando fuesen rechazados por la COPACO S.A., debiendo el
CONTRATISTA asumir las multas y/o penalizaciones que se contempla en la presente Especificaciones Técnicas. Tal garantía escrita incluye todo el sistema, la mano de obra, los repuestos y componentes, las herramientas y los instrumentos para asegurar la operación y el mantenimiento óptimo de los sistemas durante todo el período que dure el Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento."

Este párrafo habla de herramientas e instrumentos para asegurar la operación y mantenimiento, lo cual no hace parte del servicio de soporte que COPACO solicita, ya que el uso de herramientas es netamente atribuible a la operación y mantenimiento de la Red , solicitamos se elimine este punto del pliego de bases y condiciones ya que no es aplicable al servicio que COPACO está solicitando se provea, pero en caso de que COPACO necesite que se provean herramientas, solicitamos se detallen y se especifiquen que herramientas son las que COPACO considera deben tenerse.
También reza en el numeral de Garantía "Queda expresamente prohibido suministrar como repuesto cualquier componente defectuoso o de segunda mano " esto imposibilita la utilización de equipos reparados en el servicio de reemplazo de componentes, solicitamos se modifique el pliego permitiendo para el servicio de reemplazo de componentes dañados el uso de equipos reparados ya que esto no hace a la garantía sino al servicio en sí.

RESPUESTA 23

Se entiende durante la vigencia del contrato. Está contemplado en el presente PBC que el repuesto a suministrar sea reparado o sustituido por otro repuesto original.

CONSULTA 24

Matriz de responsabilidades:
Punto 10.2 sistema de Gestión:
. Se solicita proveer e instalar todos los cables requeridos para la interconexión con otros sistemas externos...
Lo solicitado en este punto está totalmente relacionado con tareas de operación de red o nuevas expansiones, lo solicitado por COPACO en esta licitación son servicios de soporte y reemplazo de componentes defectuosos, solicitamos se elimine esta parte del pliego ya que no hace al servicio solicitado conforme se ha expresado precedentemente, en caso que COPACO desee que se incluya solicitamos se detalle que cables son los que necesita con el fin de poder determinar su costo, ya que como esta expresado no tiene una limitación y por lo tanto es casi imposible de determinar el precio.

RESPUESTA 24

Se puede delimitar a cables relacionados a la Sala de Equipos del NOC y lo que tengan algún tipo de conector propietario de ERICSSON.

CONSULTA 25

Se Solicita la provisión de Mapas y Flujogramas
Solicitamos se aclare que mapas o flujogramas se están solicitando. Se refiere a mapas y flujogramas relacionadas a las tareas de Soporte del Sistema de Gestión.

RESPUESTA 25

No se refiere a mapas cartográficos. Se refiere a mapas y flujogramas relacionadas a las tareas de Soporte del Sistema de Gestión.

CONSULTA 26

Se solicitan un plan de entrenamiento...

Ing. Norma Fernández de Burgos
Encargada de Despacho
Gerencia Operativa de Contrataciones
COPACO S.A.

Solicitamos se detalle qué tipo de capacitación se está solicitando.

RESPUESTA 26
El entrenamiento debe ser en virtud a la transferencia de conocimiento, conforme al Soporte solicitado u otro que la Contratista considere necesario para obtener los resultados de CoS.

CONSULTA 27
Sección VIII – Pro forma de Contrato
Solicitamos que los cambios arriba solicitados se reflejen en la proforma de contrato.

RESPUESTA 27
Las aclaraciones mencionadas más arriba serán tenidas en cuenta para la elaboración del contrato final.

CONSULTA 28
Formulario de garantía de mantenimiento de Oferta- en el mismo se indica la duración de la misma de 30 días, mientras que en las DLL se pide por 120 días.
Solicitamos aclaración al respecto.

RESPUESTA 28
Es errónea su apreciación, conforme lo establece el Formulario de Garantía de mantenimiento de Oferta, la Garantía permanecerá en vigor durante 30 (treinta) días posteriores al vencimiento del plazo de validez de la oferta.-

Atentamente,

ING. NORMA FERNANDEZ F.
Encargada de Despacho
Gerencia Operativa de Contrataciones