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

COPACO S.A.

Asunción, 8 de marzo de 2011

A LOS OFERENTES:

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

ADDENDA Nº 6

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, a fin de comunicarles que COPACO S.A., en reunión de fecha 3 de marzo de 2011, según consta en el Acta Nº 14, ha resuelto autorizar la introducción de modificaciones al Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Pública Nacional de referencia, específicamente en los siguientes puntos:

PROFORMA DE CONTRATO

1. **Donde dice:**

CLÁUSULA QUINTA: PLAZO DE ENTREGA.

El PROVEEDOR se obliga expresamente, salvo motivo de fuerza mayor debidamente comprobado y aceptado por LA CONTRATANTE, a prestar el servicio, objeto del presente Contrato, en el lugar señalado por la misma, conforme al Plan de Entrega y Cumplimiento aprobado y será de ejecución mensual por el término de 24 (veinte y cuatro) meses, contados a partir del día siguiente de la firma del Contrato.-

Debe decir:

CLÁUSULA QUINTA: PLAZO DE ENTREGA.

El PROVEEDOR se obliga expresamente, salvo motivo de fuerza mayor debidamente comprobado y aceptado por LA CONTRATANTE, a prestar el servicio, objeto del presente Contrato, en el lugar señalado por la misma, conforme al Plan de Entrega y Cumplimiento aprobado y será de ejecución mensual por el término de 12 (doce) meses, contados a partir del día siguiente de la firma del Contrato.-

2. **Donde dice:**

CLÁUSULA OCTAVA: RECEPCIÓN DE SERVICIOS.

Una vez realizados los servicios prestados en virtud de este contrato, en la Unidad de Negocios de Telefonía Celular de LA CONTRATANTE, sito en Manuel Domínguez y Gral. Bruguéz, el PROVEEDOR deberá comunicar a LA CONTRATANTE, solicitando la Recepción Técnica Parcial de los mismos.-
La Recepción Técnica Provisoria Parcial se hará en forma bimestral, a solicitud del PROVEEDOR, siempre y cuando se demuestre que la totalidad de los Servicios de Operación y Mantenimiento, incluyendo la provisión de Repuestos, están terminados y sin pendientes.-
Para la Recepción Técnica Provisoria Parcial serán evaluados los informes correspondientes al bimestre, dentro de los 15 (quince) días calendario a dicha solicitud, LA CONTRATANTE deberá realizar la verificación técnica de los documentos y si los mismos se ajustan a las Especificaciones Técnicas y demás documentos del Contrato, se emitirá el Acta de Recepción Técnica del Servicio, a ser suscrito por el fiscal responsable y el PROVEEDOR.-
Si durante la evaluación de los informes del bimestre se verificasen la existencia de servicios pendientes, LA CONTRATANTE los informará por escrito al PROVEEDOR, los cuales una vez subsanados, será comunicado por Nota, a fin de que en el término de 10 (diez) días sean reevaluados, y con posterioridad, en su caso se efectuará la Recepción Técnica Provisoria del Servicio.-
La Recepción Técnica Definitiva será otorgada por COPACO S.A., en el término de un año a partir de la fecha de otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria del último bimestre del Servicio de Operación y Mantenimiento, siempre que

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

el PROVEEDOR demuestre que no existen pendientes, defectos u observaciones o que estos hayan sido levantados si fueron detectados por LA CONTRATANTE.-

Debe decir:

CLÁUSULA OCTAVA: RECEPCIÓN DE SERVICIOS.

Una vez realizados los servicios prestados en virtud de este contrato, en el DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y SUPERVISION DE RED de LA CONTRATANTE, sito en Manuel Domínguez y Gral. Bruguéz, el PROVEEDOR deberá comunicar a LA CONTRATANTE, solicitando la Recepción Técnica Parcial de los mismos.-
La Recepción Técnica Provisoria Parcial se hará en forma bimestral, a solicitud del PROVEEDOR, siempre y cuando se demuestre que la totalidad de los Servicios de Soporte a la Operación y Mantenimiento, incluyendo la provisión de Repuestos, están terminados y sin pendientes.-
Para la Recepción Técnica Provisoria Parcial serán evaluados los informes correspondientes al bimestre, dentro de los 15 (quince) días calendario a dicha solicitud, LA CONTRATANTE deberá realizar la verificación técnica de los documentos y si los mismos se ajustan a las Especificaciones Técnicas y demás documentos del Contrato, se emitirá el Acta de Recepción Técnica del Servicio, a ser suscrito por el fiscal responsable y el PROVEEDOR.-
Si durante la evaluación de los informes del bimestre se verificasen la existencia de servicios pendientes, LA CONTRATANTE los informará por escrito al PROVEEDOR, los cuales una vez subsanados, serán comunicados por Nota, a fin de que en el término de 10 (diez) días sean reevaluados, y con posterioridad, en su caso se efectuará la Recepción Técnica Provisoria del Servicio.-
La Recepción Técnica Definitiva será otorgada por COPACO S.A., en el término de 6 MESES a partir de la fecha de otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria del último bimestre del Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento, siempre que el PROVEEDOR demuestre que no existen pendientes, defectos u observaciones o que estos hayan sido levantados si fueron detectados por LA CONTRATANTE.-

3. **Donde dice:**

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: PENALIZACIONES.

Las penalizaciones por incumplimiento de calidad del servicio, serán del 0,08 % (cero coma cero ocho por ciento) del precio mensual de Operación y Mantenimiento, por minuto de indisponibilidad de los Sistemas GSM y TDM, de canales de voz y datos en las RBS, resultante de sus tiempos computados.-
Asimismo, se aplicaran multas por indisponibilidad de canales o celdas, cuando el tiempo de las mismas exceda el valor **t mínimo** calculado como sigue:

- Si la falla se puede reparar desde un puesto centralizado t mínimo = 30 minutos;
- Si la falla es a nivel de canales y no es posible atenderla centralizadamente t mínimo = 120 minutos;
- Si la falla es a nivel de todo el Sistema (incluyendo BSC, TCU y PCU, para las penalizaciones de los Sistemas GSM y TDM (Numeral 8.2 de las Especificaciones Técnicas), donde t mínimo = 5 minutos en GSM y t mínimo = 30 minutos -MSC de TDMA-), se utilizaran las fórmulas indicadas en el Numeral 8.4 de las Especificaciones Técnicas, para establecer el tiempo de indisponibilidad de todo el Sistema. Para el cálculo se considerarán en falla todos los canales de voz y datos en servicio de BSC y sólo de datos en GPRS (asignados fijos y dinámico). En este caso el valor de NCES, deberá ser considerado la unidad (NCES = 1).

Durante la ejecución del presente Contrato, la evaluación de los indicadores de desempeño mencionados, se efectuaran mensualmente en Acta, que será suscrita por ambas partes.-
La aplicación de esta multa no limitará el derecho de LA CONTRATANTE a eventuales reclamos por daños y perjuicios sufridos como consecuencia del atraso del PROVEEDOR.-

Debe decir:

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: PENALIZACIONES.

Las penalizaciones por incumplimiento de calidad del servicio, serán del 0,01% (cero coma cero uno por ciento) del precio mensual del soporte a la O&M por minuto de indisponibilidad, resultante de los tiempos computados bajo los numerales 8.2 y 8.4 a) y b) de las Especificaciones Técnicas.

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

COPACO S.A. aplicará multas por concepto de indisponibilidad del sistema, canales ó celdas, cuando el tiempo de indisponibilidad exceda el valor del tiempo indicado para la solución que se muestra en el Cuadro 1 y a continuación se especifica los casos.
Si la falla es a nivel de todo el sistema, incluyendo el BSC, TCU y PCU, para las penalizaciones del Ítem 8.2, donde el tiempo de solución máximo debe ser de 3 horas en la red GSM y lo mismo para MSC de TDMA, se utilizarán las fórmulas indicadas en el Ítem 8.4 para establecer el tiempo de indisponibilidad de todo el sistema. Para el cálculo se considerarán en falla todos los canales de voz y datos en servicio en el BSC y sólo de datos en GPRS (asignados fijos y dinámicos). En este caso el valor de NCES deberá ser considerado la unidad (NCES=1).
Ya sea si la falla es a nivel de todo el sistema o canales y si no se puede atender centralizadamente o en todo caso si se puede atender centralizadamente, para los sistemas de CORE y VAS los tiempos de solución serán los mismos que figuran en el Cuadro 1.
Si la falla ocurriese a nivel de la RBS y se puede solucionar en forma centralizada, el tiempo de solución para el contratista será el mostrado en el Cuadro 1, y superado ese tiempo se procede a contabilizar el tiempo de indisponibilidad según 8.4 a) y b) de las Especificaciones Técnicas.
Si la falla se produce a nivel RBS los tiempos de indisponibilidad serán contabilizados a partir del cambio del repuesto hecho por COPACO S.A., y de persistir con el problema o falla, el tiempo de solución se tomará del Cuadro 1.
Durante la ejecución del presente Contrato, la evaluación de los casos abiertos y reemplazos de partes dañadas, se efectuarán mensualmente en Acta, que será suscrita por ambas partes.
La aplicación de esta multa no limitará el derecho de LA CONTRATANTE a eventuales reclamos por daños y perjuicios sufridos como consecuencia del atraso del PROVEEDOR., el cual estará limitado a un máximo del 10 % el valor del contrato.

4. **Donde dice:**

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: VIGENCIA DEL CONTRATO.

El plazo de vigencia del presente Contrato se establece por 25 (veinte y cinco) meses, contados a partir del día siguiente a su firma.-

Debe decir:

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: VIGENCIA DEL CONTRATO.

El plazo de vigencia del presente Contrato se establece por 18 (dieciocho) meses, contados a partir del día siguiente a su firma.-

SECCIÓN V. PROGRAMA DE SUMINISTROS

5. **Donde dice:**

1. LISTA DE SERVICIOS REQUERIDOS

ITEM	CODIGO DE CATALOGO	DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
1	81111811-001	SERVICIOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS REDES GSM Y TDMA.	24	MESES

Debe decir:

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

1. LISTA DE SERVICIOS REQUERIDOS

ITEM	CODIGO DE CATALOGO	DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
1	81111811-001	SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS REDES GSM Y TDMA CON PROVISION DE REPUESTOS.	12	MESES

6. **Donde dice:**

2. PLAN DE ENTREGAS

ITEM	DESCRIPCION DEL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA
1	SERVICIOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS REDES GSM Y TDMA.	A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO

Plazo de Entrega: El Plazo de entrega de los suministros es de 24 (veinticuatro) meses, contado a partir de la fecha de la firma del contrato.
Lugar de Entrega del Servicio: Unidad de Negocios Telefonía Celular, de COPACO S.A. sito en Manuel Domínguez y Gral. Bruguez.

Debe decir:

2. PLAN DE ENTREGAS

ITEM	DESCRIPCION DEL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA
1	SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS REDES GSM Y TDMA CON PROVISION DE REPUESTOS.	12 (DOCE) MESES (A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO)

Plazo de Entrega: El Plazo de entrega de los suministros es de 12 (doce) meses, contado a partir de la fecha de la firma del contrato.
Lugar de Entrega del Servicio: Departamento Gestión y Supervisión de Red sito en Manuel Domínguez y Gral. Bruguéz.

7. **Donde dice:**

Servicio de Operación y Mantenimiento

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

1. Introducción

Este servicio deberá ser cotizado por 2 años, incluirá los Servicios de Soporte a la Operación y Mantenimiento de todos los equipos de la red GSM (CORE, RBS, VAS, MPBN) y de la red TDMA/AMPS (MSC, BILLING GATEWAY, RBS) durante 24 (veinticuatro) meses, atención de emergencias las 24 horas del día, 365 días al año, a partir de la fecha de la firma del contrato. El Oferente deberá incluir en su oferta todos los insumos (papelería, medios de almacenamiento magnético, cintas o cartuchos para impresora, etc.) necesarios para la operación del sistema durante el periodo considerado.

Debe decir:

Servicio de Operación y Mantenimiento

1. Introducción

Este servicio deberá ser cotizado por 12 (doce) meses, incluirá los Servicios de Soporte a la Operación y de Mantenimiento de todos los equipos de la red GSM (CORE, RBS, VAS, MPBN) y de la red TDMA/AMPS (MSC, BILLING GATEWAY, RBS) durante 12 (doce) meses, atención de emergencias las 24 horas del día, 365 días al año, a partir de la fecha de la firma del contrato. El Oferente deberá incluir en su oferta todos los insumos (papelería, medios de almacenamiento magnético, cintas o cartuchos para impresora, etc.) necesarios para la operación del sistema durante el periodo considerado.

8. Donde dice:

9.1 Definición de Plazo de Entrega

El Plazo de entrega de los Servicios será durante dos años a partir de la fecha de inicio de los trabajos (Firma del Contrato), definiéndose los pagos en forma periódica (Bimestral).
Para los pagos Bimestrales se tendrá en cuenta la presentación del Acta de Recepción Técnica Provisoria Parcial, en la cual se comunica que los Servicios de Soporte a la Operación y Mantenimiento han sido completados en su totalidad en su correspondiente periodo, quedando sin pendientes.

9.2 Recepción Provisoria

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.
Para la Recepción Técnica Provisoria Parcial serán evaluados los Informes Mensuales correspondientes al Bimestre, dentro de los 15 (quince) días calendario, siguientes a la fecha en que COPACO reciba la Nota del Contratista.
Si durante la evaluación de los Informes Mensuales correspondientes al Bimestre se verifican la existencia de servicios pendientes, la COPACO informará por escrito dichos pendientes quedando a la espera que el Contratista solucione todos los pendientes y lo comunique Nota mediante, que ya se encuentra en condiciones de ser aceptada para la Recepción Técnica Provisoria Parcial (Bimestral). Se dispondrá de un nuevo plazo de 10 (diez) días para volver a realizar las evaluaciones de aceptación para Recepción.
La fecha de otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria del Servicio de Operación y Mantenimiento será la correspondiente al término del plazo real, para tal efecto se tendrán en cuenta todas las Actas de Recepción Técnica Provisoria Parcial (Bimestral), cuya evaluación satisfaga sin pendientes los requerimientos de las especificaciones técnicas. La COPACO oficializará por Nota el otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria.
Al otorgarse la Recepción Técnica Provisoria, COPACO informará de los eventuales casos de baja prioridad (Ej.: Análisis a solicitud de COPACO S.A. o planteados por la Contratista certificados por COPACO S.A. que no hayan impedido el otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria Parcial), a fin de que el Contratista las solucione con vistas a la Recepción Técnica Definitiva.

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

9.3 Recepción Técnica Definitiva

La Recepción Técnica Definitiva será otorgada por COPACO, después que haya vencido el período de un año a partir de la fecha de otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria, siempre que el Contratista demuestre que luego de ese período no ha quedado ningún pendiente ni vicios ocultos que hayan sido detectados por COPACO S.A. posterior al último Bimestre del Servicio de Operación y Mantenimiento los cuales hayan sido comunicados por Nota a la Contratista, ni de los eventuales que hayan quedado asentados al momento de otorgar la Recepción Técnica Provisoria, quedando a satisfacción las especificaciones y garantías establecidas.

Si pasado el período de 1 (uno) año desde el otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria, se observan que aún existen pendientes, defectos u observaciones, entonces el otorgamiento de la Recepción Técnica Definitiva será postergado hasta que el Contratista levante todos los pendientes, defectos y observaciones.

Para constatar el levantamiento de los pendientes, defectos u objeciones planteadas, COPACO realizará inspecciones de verificación a lo largo del año que se inicia con la Recepción Técnica Definitiva y que eventualmente se prolongará si subsisten inconvenientes.

COPACO oficializará por Nota el otorgamiento de la Recepción Definitiva, cuando se cumplan los requisitos correspondientes estipulados.

9.4 Pruebas e inspecciones

El Contratista debe demostrar, por medio de pruebas apropiadas, que los Servicios de Soporte a la Operación y Mantenimiento han sido adecuadamente suministrados, con la utilización de repuestos originales, ajustados y preparados para ser puestos en funcionamiento de acuerdo con las especificaciones técnicas exigidas.

Para los casos del CORE GSM y CORE TDMA, VAS, las pruebas serán llevadas a cabo por personal del Contratista con supervisión del personal técnico de COPACO en casos necesarios..

Será responsabilidad del Contratista proveer el personal técnico capacitado para la realización de las pruebas. COPACO se reserva el derecho de solicitar al Contratista la sustitución de los mismos, en caso de considerar que no es apropiado para la tarea.

Será responsabilidad del Contratista proveer todos los instrumentos, equipos, materiales y servicios necesarios para la realización de las pruebas. No se admitirá para este propósito la utilización de los instrumentos que son propiedad de la COPACO S.A. A estos efectos, las PC, Notebooks y Software asociados, se considerarán instrumentos.

COPACO realizará oportunas inspecciones de verificación a los efectos de la constatación de posibles fallas, defectos u objeciones. Si la verificación en cuestión así lo amerita, las inspecciones podrán llegar a incluir pruebas (a criterio de COPACO), que serán llevadas a cabo por el Contratista; en este caso las inspecciones serán tomadas como pruebas, y valdrá, por ende, todo lo indicado al respecto para pruebas.

Las pruebas sobre el Sistema de Gestión verificarán el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades provistas por el mismo.

9.5 GARANTÍA

COPACO exige que los parámetros de confiabilidad y disponibilidad sirvan como medidas reales de la calidad y garantía de los equipos que se aporten al Contrato, y como tales formarán parte del mismo, por lo cual exigirá su cumplimiento a la luz de lo especificado en la garantía de calidad y correcto funcionamiento.

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.

Durante el período de garantía será responsabilidad del Contratista la sustitución, sin costo adicional para COPACO, de aquellos elementos y/o equipos (hardware y software) que presenten desperfectos o que no se adecuen a un eficiente servicio de comunicaciones, como así también cualquier modificación

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

o actualización necesaria de la programación para garantizar un óptimo funcionamiento del sistema, en un plazo máximo de 30 (treinta) días a partir del reclamo por parte de COPACO. Queda expresamente prohibido suministrar como repuesto cualquier componente defectuoso o de segunda mano.
El Contratista es responsable, hasta el término de la garantía, de suministrar sin costo adicional, el cambio del software (upgrade) y servicios asociados si fuese necesario debido a cambios o ajustes requeridos para el buen desempeño de la Red, aún cuando el mismo contemple paquetes de nuevas facilidades. Así también, de mantener actualizada la documentación asociada.
El Contratista debe realizar, a partir de la firma del Contrato y por el periodo de garantía, las modificaciones y adaptaciones a la Red que el software instalado requiera, debido a fallas, averías y/o mala interpretación de las especificaciones técnicas, sin que ello signifique un costo adicional para COPACO.

Debe decir:

9.1 Definición de Plazo de Entrega

El Plazo de entrega de los Servicios será durante 12 (DOCE) meses a partir de la fecha de inicio de los trabajos (Firma del Contrato), definiéndose los pagos en forma periódica (Bimestral).
Para los pagos Bimestrales se tendrá en cuenta la presentación del Acta de Recepción Técnica Provisoria Parcial, en la cual se comunica que los Servicios de Soporte a la Operación y Mantenimiento con la provisión de repuestos han sido completados en su totalidad en su correspondiente periodo, quedando sin pendientes.

9.2 Recepción Provisoria

La Recepción Técnica Provisoria Parcial será otorgada por COPACO en forma Bimestral, siempre y cuando se demuestre que la totalidad de los Servicios de Soporte a la Operación y Mantenimiento incluyendo los repuestos están terminados y sin pendientes.
Para la Recepción Técnica Provisoria Parcial serán evaluados los Informes Mensuales correspondientes al Bimestre, dentro de los 15 (quince) días calendario, siguientes a la fecha en que COPACO reciba la Nota del Contratista.
Si durante la evaluación de los Informes Mensuales correspondientes al Bimestre se verifican la existencia de servicios pendientes, la COPACO informará por escrito dichos pendientes quedando a la espera que el Contratista solucione todos los pendientes y lo comunique Nota mediante, que ya se encuentra en condiciones de ser aceptada para la Recepción Técnica Provisoria Parcial (Bimestral). Se dispondrá de un nuevo plazo de 10 (diez) días para volver a realizar las evaluaciones de aceptación para Recepción.
La fecha de otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria del Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento con provisión de repuestos será la correspondiente al término del plazo real, para tal efecto se tendrán en cuenta todas las Actas de Recepción Técnica Provisoria Parcial (Bimestral), cuya evaluación satisfaga sin pendientes los requerimientos de las especificaciones técnicas. La COPACO oficializará por Nota el otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria.
Al otorgarse la Recepción Técnica Provisoria, COPACO informará de los eventuales casos de baja prioridad (Ej.: Análisis a solicitud de COPACO S.A. o planteados por la Contratista certificados por COPACO S.A. que no hayan impedido el otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria Parcial), a fin de que el Contratista las solucione con vistas a la Recepción Técnica Definitiva.

9.3 Recepción Técnica Definitiva

La Recepción Técnica Definitiva será otorgada por COPACO, después que haya vencido el período de seis meses a partir de la fecha de otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria, siempre que el Contratista demuestre que luego de ese período no ha quedado ningún pendiente ni vicios ocultos que hayan sido detectados por COPACO S.A. posterior al último Bimestre del Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento con provisión de repuestos los cuales hayan sido comunicados por Nota a la Contratista, ni de los eventuales que hayan quedado asentados al momento de otorgar la Recepción Técnica Provisoria, quedando a satisfacción las especificaciones y garantías establecidas.

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

Si pasado el período de 6 (seis) meses desde el otorgamiento de la Recepción Técnica Provisoria, se observan que aún existen pendientes, defectos u observaciones, entonces el otorgamiento de la Recepción Técnica Definitiva será postergado hasta que el Contratista levante todos los pendientes, defectos y observaciones.
Para constatar el levantamiento de los pendientes, defectos u objeciones planteadas, COPACO realizará inspecciones de verificación a lo largo del periodo que se inicia con la Recepción Técnica Definitiva y que eventualmente se prolongará si subsisten inconvenientes.
COPACO oficializará por Nota el otorgamiento de la Recepción Definitiva, cuando se cumplan los requisitos correspondientes estipulados.

9.4 Pruebas e inspecciones

Las pruebas e inspecciones consistirán en verificar los tiempos de solución indicados en el Cuadro 1 del ítem 8.2 para los servicios de soporte y provisión de repuestos.

9.5 GARANTÍA

COPACO exige que los parámetros de confiabilidad y disponibilidad sirvan como medidas reales de la calidad y garantía de los equipos que se aporten al Contrato, y como tales formarán parte del mismo, por lo cual exigirá su cumplimiento a la luz de lo especificado en la garantía de calidad y correcto funcionamiento.
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 contemplan en las Especificaciones Técnicas. Tal garantía escrita incluye todo el servicio, la mano de obra y los repuestos y componentes a ser proveídos, durante todo el período que dure el Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento.
Durante el período de garantía será responsabilidad del Contratista la sustitución, sin costo adicional para COPACO, de aquellos elementos y/o equipos (hardware y software) que presenten desperfectos o que no se adecuen a un eficiente servicio de comunicaciones, como así también cualquier modificación o actualización necesaria de la programación para garantizar un óptimo funcionamiento del sistema, en un plazo máximo de 30 (treinta) días a partir del reclamo por parte de COPACO. Queda expresamente prohibido suministrar como repuesto cualquier componente defectuoso o de segunda mano, a excepción de componentes para la Red TDMA, los cuales podrán ser componentes "reparados".
El Contratista es responsable, hasta el término de la garantía, de suministrar sin costo adicional, el cambio del software (upgrade) y servicios asociados si fuese necesario debido a cambios o ajustes requeridos para el buen desempeño de la Red, aún cuando el mismo contemple paquetes de nuevas facilidades. Así también, de mantener actualizada la documentación asociada.
El Contratista debe realizar, a partir de la firma del Contrato y por el periodo de garantía, las modificaciones y adaptaciones a la Red que el software instalado requiera, debido a fallas, averías y/o mala interpretación de las Especificaciones Técnicas, sin que ello signifique un costo adicional para COPACO.

SECCIÓN IV. FORMULARIOS DE LA OFERTA. FORMULARIO Nº 2. LISTA DE PRECIOS.

9. **Donde dice:**

Ítem	Código de Catálogo	Descripción del Servicio	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario (IVA incluido si correspondiese)	Precio Total (IVA incluido si correspondiese)
1	81111811-001	Servicio de Operación y Mantenimiento de las Redes GSM y TDMA.	24	Mes		
			Precio Total			

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

Debe decir:

1	2	3	4	5	6	7
Ítem	**Código de Catálogo**	**Descripción del Servicio**	**Cantidad**	**Unidad de medida**	**Precio unitario (IVA incluido si correspondiese)**	**Precio Total (IVA incluido si correspondiese)**
1	81111811-001	**SERVICIO DE SOPORTE A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA GSM y TDMA** (CORE, BSC, GPRS, VAS (SDP, IVR, CHARGING, SMS/VMS), BTS, BGW, etc.) **CON PROVISION DE REPUESTOS.**	12	Mes		
			Precio Total			

SECCIÓN V. PROGRAMA DE SUMINISTROS. 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

10. PUNTO 4. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.

Donde dice:

(*) El Soporte de Operación y Mantenimiento para el Sistema TDMA/AMPS deberá consistir en los siguientes:
- El Oferente asistirá a COPACO S.A. ante cualquier consulta no urgente solicitada por COPACO S.A., relacionada con cuestiones de operación y mantenimiento del sistema. Este servicio se prestará en forma telefónica y vía e-mail desde el centro de soporte del Oferente, sito en la Ciudad de Asunción, con una respuesta de tiempo no mayor a 24 Hs.
- El Oferente deberá proporcionar recomendaciones en vista del logro de soluciones para el manejo de la emergencia dentro de las tres horas de confirmado el requerimiento, desde su centro de soporte ubicado en la Ciudad de Asunción.
- En el caso de que la emergencia sea generada por una parada total del sistema que afecte al tráfico, El Oferente deberá proporcionar las recomendaciones dentro de los 30 minutos de confirmado el requerimiento.
- Analizará la situación de emergencia y proveerá a COPACO de recomendaciones para el manejo de la misma, realizando el seguimiento hasta obtener una solución definitiva del caso.
- Una Situación de Emergencia se considerará completa y cumplida en las siguientes situaciones:
1) Cuando una solución a la situación de emergencia sea alcanzada.
2) Cuando las tareas definidas por el experto como necesarias para solucionar la situación de emergencia no estén cubiertas dentro de este convenio.

Debe decir:

- En el caso que la emergencia sea generada por una parada total del sistema que afecte al tráfico. El oferente deberá proporcionar las recomendaciones dentro de los 30 minutos de confirmado el requerimiento.
- El oferente deberá proporcionar recomendaciones en vista del logro de soluciones para el manejo de la emergencia dentro de las 3 horas de confirmado el requerimientos, desde su centro de soporte ubicado en la ciudad de Asunción.
- El Oferente asistirá a COPACO S.A. ante cualquier consulta no urgente solicitada por COPACO S.A., relacionada con cuestiones de soporte a la operación y mantenimiento del sistema. Este servicio se prestará en forma telefónica y vía e-mail desde el centro de soporte del Oferente, sito en la Ciudad de Asunción, con una respuesta de tiempo no mayor a 24 horas.
- Una Situación de Emergencia se considerará completa y cumplida en las siguientes situaciones:
  1) Cuando una solución a la situación de emergencia sea alcanzada.
  2) Cuando las tareas definidas por el experto como necesarias para solucionar la situación de emergencia no estén cubiertas dentro de este convenio.
- Todas las soluciones de los ítems mencionados anteriormente se deben dar con una precisión mínima del 95 %.

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

11. PUNTO 8.2. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

Donde dice:

Se contabilizarán los tiempos de indisponibilidad total de los Sistemas GSM y TDMA/AMPS, como sigue:

Cuadro 1 – Tiempos de indisponibilidad

Evento	Tiempo (minutos)	Observaciones
1. Paralización del Sistema GSM	Mayor a 5	
2. Paralización del Sistema TDMA	Mayor a 30	
2. Bloqueo total o parcial de Tráfico (Voz, SMS, GPRS)	T	Se evaluará el % de bloqueo
3.Tráfico sin facturación BGW – TDMA	T	Duración real
4. Falla de Charging e IVR	T	Duración real
5. Falla de Acceso a la Red O&M	Mayor a 120	

Debe decir:

Se contabilizarán los tiempos de indisponibilidad total de los Sistemas GSM y TDMA/AMPS, cuando supere los tiempos de solución mostrados en el Cuadro siguiente:

Cuadro 1 – Tiempos de solución

Evento	Respuesta	Solución/Precisión
1. Emergencia	30 min.	3 horas / 95%
2. Manejo de Prob. (no urgente)	24 hs.	7 días / 95%

12. PUNTO 8.6. PENALIZACIONES

Donde dice:

Las penalizaciones a aplicar por incumplimientos de calidad de servicio corresponderán al 0,08 % del Precio Mensual de O&M por minuto de indisponibilidad, resultante de los tiempos computados bajo los numerales 8.2 y 8.4 a) y b).

COPACO S.A. aplicará multas por concepto de indisponibilidad de canales ó celdas, cuando el tiempo de indisponibilidad exceda el valor **t mínimo** que se calcula según lo que se indica a continuación:

- si la falla se puede reparar desde un puesto centralizado t mínimo = 30 minutos,

- si la falla es a nivel de canales y no se puede atender centralizadamente t mínimo = 120 minutos,

- si la falla es a nivel de todo el sistema, incluyendo el BSC, TCU y PCU, para las penalizaciones del Item 8.2, donde t mínimo = 5 minutos en GSM y t mínimo = 30 minutos (MSC de TDMA), se utilizarán las fórmulas indicadas en el Item 8.4 para establecer el tiempo de indisponibilidad de todo el sistema. Para el cálculo se considerarán en falla todos los canales de voz y datos en servicio en el BSC y sólo de datos en GPRS (asignados fijos y dinámicos). En este caso el valor de NCES deberá ser considerado la unidad (NCES=1).

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

Durante el desarrollo del Contrato, la evaluación de los indicadores de desempeño mencionados se realizará mensualmente en Acta conjunta, firmada por ambas partes.

Las situaciones no descritas en este acuerdo o aquellas que así lo ameriten serán resueltas por los representantes de COPACO S.A. y del Contratista.

Debe decir:

Las penalizaciones a aplicar por incumplimiento de calidad de servicio corresponderán al 0,01 % del Precio Mensual del soporte a la O&M por minuto de indisponibilidad, resultante de los tiempos computados bajo los numerales 8.2 y 8.4 a) y b), y es responsabilidad de la contratista que la sumatoria total de las penalizaciones no superen un valor máximo de 10% del monto del contrato.

COPACO S.A. aplicará multas por concepto de indisponibilidad del sistema, canales ó celdas, cuando el tiempo de indisponibilidad exceda el valor del tiempo indicado para la solución que se muestra en el Cuadro 1 y a continuación se especifica los casos.

Si la falla es a nivel de todo el sistema, incluyendo el BSC, TCU y PCU, para las penalizaciones del Ítem 8.2, donde el tiempo de solución máximo debe ser de 3 horas en la red GSM y lo mismo para MSC de TDMA, se utilizarán las fórmulas indicadas en el Ítem 8.4 para establecer el tiempo de indisponibilidad de todo el sistema. Para el cálculo se considerarán en falla todos los canales de voz y datos en servicio en el BSC y sólo de datos en GPRS (asignados fijos y dinámicos). En este caso el valor de NCES deberá ser considerado la unidad (NCES=1).

Ya sea si la falla es a nivel de todo el sistema o canales y si no se puede atender centralizadamente o en todo caso si se puede atender centralizadamente, para los sistemas de CORE y VAS los tiempos de solución serán los mismos que figuran en el Cuadro 1.

Si la falla ocurriese a nivel de la RBS y se puede solucionar en forma centralizada, el tiempo de solución para el contratista será el mostrado en el Cuadro 1, y superado ese tiempo se procede a contabilizar el tiempo de indisponibilidad según 8.4 a) y b)

Si la falla se produce a nivel RBS los tiempos de indisponibilidad serán contabilizados a partir del cambio del repuesto hecho por COPACO S.A., y de persistir con el problema o falla, el tiempo de solución se tomará del Cuadro 1.

13. PUNTO 10.2. SISTEMA DE GESTIÓN

Se elimina el ítem *"Proveer e instalar todos los cables requeridos para la interconexión a otros Sistemas externos, así como también los procedimientos necesarios para la interconexión"*

Atentamente,

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