COPACO S.A.

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

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"

COMUNICACIÓN SUPLEMENTARIA Nº 3

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

CONSULTA 1
En la página 2 en el numeral 1. LISTA DE SERVICIOS REQUERIDOS, 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 o soporte a la operación y mantenimiento lo que está solicitando COPACO.

RESPUESTA 1
Se refiere a Servicio de Soporte a la Operación y Mantenimiento. Favor remitirse a la Addenda Nº **6**.

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. Favor remitirse a la Addenda Nº **6**.

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 con provisión de repuestos. Favor remitirse a la Addenda Nº **6**.

CONSULTA 4
En la página 7 y 8 y en cuanto a los plazos para CSRs, solo se aclara que la emergencia se debe solucionar dentro de las 3 horas, y cuando hay parada total 30 minutos, además de 24 horas cuando es un caso "no urgente".
Lo solicitado por COPACO en este punto como tiempo de respuesta, es solo a los efectos de poder penalizar al contratista ya que ni con los niveles más altos de soporte que se disponen para operadores con redes mucho más complejas a nivel mundial requieren estos tiempos.
Solicitamos se revean los tiempos solicitados ya que no siempre los problemas son originados en la red que dará soporte el contratista sino en otros equipos del operador. Sugerimos a título de ejemplo tiempos que se manejan para contrato de servicios de soporte con diferentes niveles de respuestas en operadores en el resto del mundo:

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

	Básico	Avanzado	Superior
Emergencia	Respuesta 1 hora	Respuesta 30 minutos	Respuesta 15 minutos
	Solución lo antes posible	Solución 4 horas	Solución 4 horas
	Precisión 95%	Precisión 95%	
Manejo de Prob. (alto)	Solución 7 días	Solución 3 días	Solución 2 días
	Precisión 90%	Precisión 95%	Precisión 95%
Manejo de Prob. (medio)	Solución 50 días	Solución 40 días	Solución 20 días
	Precisión 90%	Precisión 95%	Precisión 95%
Manejo de Prob. (bajo)	Solución 80 días	Solución 50 días	Solución 35 días
	Precisión 90%	Precisión 95%	Precisión 95%

RESPUESTA 4

Favor remitirse a la Addenda Nº **6**, a través de la cual ha sido modificado el punto 4. Servicios de Mantenimiento de Sistemas.

CONSULTA 5

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 establecida en el contrato respectivo se termine?

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 5

Lo solicitado en el Pliego de Bases y Condiciones es a efectos de obtener un mejor CoS; la Contratista debe prever un stock de repuestos para el servicio contratado. Lo solicitado deberá aplicarse a partir de la finalización de la garantía vigente.

CONSULTA 6

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 en los CSR y tiempo de reemplazo de componentes fallados.

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

RESPUESTA 6
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. Favor remitirse a la Addenda Nº **6**.

CONSULTA 7
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 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 7
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. Favor remitirse a la Addenda Nº **6**.

CONSULTA 8
En el numeral 8.2 Disponibilidad del sistema.
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 8
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.
Favor remitirse a la Addenda Nº **6**.

CONSULTA 9
En el numeral 8.4 Falta de disponibilidad de canales de voz y datos en 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 mantenimiento de la Red la cual estará 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 9
La falta de disponibilidad de canales y datos son utilizados cuando las soluciones superen los tiempos indicados en el Cuadro 1 del ítem 8.2., el cual ha sido modificado a través de la Addenda Nº **6**.

CONSULTA 10
8.6 Penalizaciones
Las penalizaciones a aplicar por incumplimiento de calidad de servicio corresponderán al 0,08 % del

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

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. aplicara multas por concepto de indisponibilidad de canales o 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 ítem 8.2, donde t mínimo = 5 minutos en GSM y t mínimo = 30 minutos (MSC de TDMA), se utilizarán las formulas indicadas en el ítem 8.4 para establecer el tiempo de indisponibilidad de todo el sistema. Para el cálculo se consideraran en falla todos los canales de voz y datos en servicio en el BSC y solo de datos en GPRS (asignados fijos y dinámicos). En este caso el valor de NCES deberá ser considerado la unidad (NCES=1).
Durante el desarrollo del contrato, la evaluación de los indicadores de desempeño mencionados se realizara 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.
Los tiempos indicados están relacionados con un servicio de operación y mantenimiento, el servicio que COPACO solicita es de soporte de red por lo tanto, no tiene relación la disponibilidad de canales, o del sistema ya que como mencionamos precedentemente, son tiempos de respuesta que se deberían cumplir para quien brinde el servicio de operación y mantenimiento, en este caso COPACO está haciendo este servicio y no el contratista.
COPACO solicita en esta licitación servicios de soporte de red y reemplazo de repuestos, solicitamos se adecue el pliego en este punto a los servicios solicitados ya que lo expresado solo aplica a COPACO mismo como responsable de la operación y mantenimiento de la Red.
También solicitamos se estipule un valor máximo para las penalizaciones, los cuales no están indicados dentro del pliego y dentro de la pro forma de contrato, solicitamos se incluyan estos en ambas partes como modificaciones al pliego de bases y condiciones, sugerimos un máximo de 10% del monto mensual facturado.
Sugerimos a título de ejemplo tiempos que se manejan para contratos de servicios de soporte con diferentes niveles de respuesta en operadores en el resto del mundo:

	Básico	Avanzado	Superior
Emergencia	Respuesta 1 hora	Respuesta 30 minutos	Respuesta 15 minutos
	Solución lo antes posible	Solución 4 horas	Solución 4 horas
	Precisión 95%	Precisión 95%	
Manejo de Prob. (alto)	Solución 7 días	Solución 3 días	Solución 2 días
	Precisión 90%	Precisión 95%	Precisión 95%
Manejo de Prob. (medio)	Solución 50 días	Solución 40 días	Solución 20 días
	Precisión 90%	Precisión 95%	Precisión 95%
Manejo de Prob. (bajo)	Solución 80 días	Solución 50 días	Solución 35 días
	Precisión 90%	Precisión 95%	Precisión 95%

RESPUESTA 10
Favor remitirse a la Addenda Nº **6**, a través de la cual ha sido modificado el ítem mencionado.

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

CONSULTA 11

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 omita de la Recepción Técnica Provisoria Parcial y se deje constancia en esta que los mismos no son responsabilidad del contratista sino de quien lo ocasionó o generó.

RESPUESTA 11

Favor remitirse a la Addenda Nº **6**, a través de la cual ha sido modificado el ítem mencionado.

CONSULTA 12

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 12

Favor remitirse a la Addenda Nº **6**, a través de la cual ha sido modificado el ítem mencionado.

CONSULTA 13

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 13

Favor remitirse a la Addenda Nº **6**, a través de la cual ha sido modificado el ítem mencionado.

CONSULTA 14

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

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

que herramientas son las que COPACO considera que 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 14
Favor remitirse a la Addenda Nº **6**, a través de la cual ha sido modificado el ítem mencionado.

CONSULTA 15
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 15
Favor remitirse a la Addenda Nº **6**, a través de la cual se ha excluido el ítem mencionado.

CONSULTA 16
Sección VIII – Pro forma de Contrato
Solicitamos que los cambios solicitados se reflejen en la proforma de contrato.

RESPUESTA 16
Todas las modificaciones realizadas han sido plasmadas en la proforma de contrato. Favor remitirse a la Addenda Nº **6**.

OBSERVACIÓN: Se aclara que *"parada total del sistema"* corresponde a una falla total en los Nodos (MSC GSM, MSC TDMA, Media Gateway, Charging, CGSN, SDP, BSC, CCN, HLR).

Atentamente,

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