



**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.**

**INVITACIÓN PÚBLICA N° 10411169**

**OBJETO**

**CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APROVISIONAMIENTO Y ASEGURAMIENTO SOBRE LAS REDES DE ACCESO EN COBRE Y FTTC; LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASEGURAMIENTO SOBRE LA RED FTTH, ASÍ COMO LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DE LOS CITADOS SERVICIOS QUE HACEN PARTE DE LA OFERTA COMERCIAL DE ETB A NIVEL NACIONAL**

**ACLARACIONES 2**

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
1	La licitación o el proyecto al ser adjudicado, solo es para Bogotá o incluye o puede incluir en algún momento operación en otras regionales?	ETB informa que el alcance de los servicios objeto del presente proceso de contratación, están contemplados para la zona 1 (Bogotá y Soacha), no obstante, si dentro del desarrollo del contrato se requiere operar en otra zona, se procederá de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.15 de los términos de referencia, el cual contempla entre otros aspectos la posibilidad de prestar servicios en otra zona, ciudad o municipio diferente a la Zona 1 (Bogotá y Soacha), previo acuerdo entre las partes.
2	Se tendrá periodo de gracia para aplicación de los resultados de ANS? Por cuánto tiempo?	ETB en el numeral 3.12 de los términos de referencia establece metas progresivas y graduales para el primer y segundo mes, de suerte que, en el tercer mes, el contratista tenga normalizada la operación y en este mes asuma la totalidad de cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos. Por lo anterior, ETB no define una excepción para la aplicabilidad de los ANS toda vez que, de acuerdo al esquema definido, los ANS del primer y segundo mes son progresivos y menores que los del tercer mes, en el que el contratista debe tener totalmente estabilizada la operación.



<p>3</p>	<p>XXXXXX se encuentra interesada en participar en el proceso, esto se realizara a traves de una Unión temporal, XXXXXX radicó el acuerdo de confidencialidad, sin embargo, no se realizó este proceso para nuestro socio. Agradezco confirmar si con el documento radicado por XXXXXX es suficiente para participar en Unión temporal o si es posible ampliar el plazo para presentar el de nuestro socio.</p>	<p>Considerando las manifestaciones de quienes suscribieron acuerdo de confidencialidad dentro del plazo establecido en el cronograma, es decir hasta el 26 de agosto de 2019, de presentar oferta bajo la modalidad de asociación (consorcio o unión temporal), se establece el plazo para que quien suscribió el acuerdo de confidencialidad presente al asociado quien debe suscribir y entregar el acuerdo de confidencialidad para la respectiva verificación de ETB, y entrega de información reservada dentro del plazo señalado en el cronograma.</p>
<p>4</p>	<p>1. Dado que el literal d) del numeral 3.8.2 de los términos de referencia permite acreditar la experiencia habilitante mediante certificación del exterior, y que en países en latino américa , las unidades de medida se conocen y certifican con los siguientes nombres o alcances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· ítem 1- 4 (par – km) - Líneas y cables red de cobre</li> <li>· ítem 2 (unidad) - Tv satelitales edificios (dth)</li> <li>· ítem 3 (unidad) - M antenimiento red de cobre</li> <li>· ítem 5 (unidad) - Construcción red de cobre</li> </ul> <p>Por favor incluir en la tercera columna de la tabla insertada en el numeral 3.8.1 de los términos de referencia que la unidad de medida se valide con el alcance o nombre que se le da a la unidad de medida en países de latino américa, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· ítem 1- 4 Líneas y cables red de cobre</li> <li>· ítem 2 Tv satelitales edificios (dth)</li> <li>· ítem 3 Mantenimiento red de cobre</li> <li>· ítem 5 Construcción red de cobre</li> </ul>	<p>El OFERENTE debe tener en cuenta que, para certificar la experiencia requerida, puede acreditar la experiencia con cada una de los requisitos descritos en cada uno de los ítems de la columna "DESCRIPCIÓN" de la tabla N° 5 del numeral 3.8.1 de los términos de referencia, siendo igualmente valida la acreditación de experiencia en cada uno de los ítems acorde con las alternativas relacionadas en la columna "OBSERVACIONES" de la misma tabla. De otra parte, es necesario que se observe que el OFERENTE debe acreditar la unidad de medida y el valor requerido. Para ítem 1: el OFERENTE debe aportar certificación que evidencie la cantidad de líneas o pares de cobre de red interna (INDOOR) tendidos o instalados. Ítem N° 2: el OFERENTE debe aportar certificación que evidencie las cantidades de instalaciones de servicios bajo la tecnología DTH (incluida en la tabla N° 5 como otras tecnologías). Ítem N° 3: el OFERENTE debe aportar certificación que evidencie la cantidad de visitas de aseguramiento realizada en las premisas del cliente, lo cual difiere al mantenimiento de planta externa. Ítem 4: el OFERENTE debe aportar certificación que evidencie la cantidad pares de cobre multipar de red externa, tendidos o instalados. Para los cables tendidos en el interior de los edificios (INDOOR), la certificación debe evidenciar que el cable es multipar. Ítem 5: el OFERENTE debe aportar certificación que evidencie la cantidad del número de pares de COBRE empalmados en cable multipar, lo cual puede corresponder a la construcción o el mantenimiento de la red de COBRE.</p>



5	2. Conforme al numeral 1.7 Cronograma del proceso , solicitamos amablemente ampliar plazo de entrega de oferta 13 de septiembre de 2019 a las 10 horas.	VER ADENDA N° 3, se modificó el plazo para presentar oferta hasta el 10 de septiembre de 2019.
6	3. Conforme numeral 3.8.2 de los términos de referencia, solicitamos cordialmente que los certificados de experiencia sean de contratos celebrados durante los 15 años anteriores a la fecha prevista en el cronograma del proceso.	ETB mantiene el requerimiento establecido en el literal a) del numeral 3.8.2 de los términos de referencia. ETB requiere que las certificaciones de experiencia sean de contratos celebrados durante los diez (10) años, anteriores a la fecha prevista en el cronograma del proceso, para la presentación de ofertas, teniendo en cuenta que para ETB es importante la evolución tecnológica que ha tenido el mercado de las telecomunicaciones durante los últimos 10 años, de la cual ETB ha hecho parte en las redes de Cobre, FTTC y FTTH.
7	4. Conforme numeral 3.8.5 de los términos de referencia, Solicitamos cordialmente que en caso de que uno de los participantes del consorcio acredite la totalidad de la experiencia su porcentaje de participación pueda estar entre el 20% al 50 %.	Para ETB es importante que al menos el participante que acredite la experiencia cuente con al menos el 50% de la participación en el consorcio o uniones temporales que presente la oferta, lo anterior con el fin de garantizar la experiencia técnica requerida por ETB para la participación en el proyecto; por lo cual ETB mantiene el requerimiento establecido en el numeral 3.8.5 de los términos de referencia.
8	1. Solicitamos ampliar el plazo de entrega de la oferta para el 13 de septiembre del 2019	VER ADENDA N° 3, se modificó el plazo para presentar oferta hasta el 10 de septiembre de 2019.
9	2. Tienen un presupuesto estimado del proyecto, todo con el fin de expedir la garantía de seriedad aterrizada a los costos planeados de ETB.	Para la constitución de la póliza de Seriedad de Oferta, el OFERENTE debe tener en cuenta que de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.18 de los términos de referencia, el OFERENTE deberá constituir una póliza de seriedad de oferta por un valor asegurado del veinte (20%) del precio de su oferta, antes de IVA. En concordancia, el OFERENTE deberá tener en cuenta el numeral 2.2 VALOR DE LA OFERTA para calcular el valor de su oferta.



10	3. Cuál es la conformación mínima de los grupos de trabajo que solicita ETB para cada una de las actividades.	La información se encuentra establecida en el numeral 3.10.9.3 de los términos de referencia; adicionalmente, el numeral 3.10.9.3.3 establece las condiciones mínimas y máximas a nivel de las células de trabajo con las que el contratista prestará los servicios de aprovisionamiento y aseguramiento. También es necesario que el OFERENTE tenga en cuenta los anexos técnicos de DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES en aprovisionamiento y aseguramiento, que incluye el detalle sobre lo requerido para cada servicio
11	4. de acuerdo al numeral <b>1.5 FORMA DE EJECUCION DEL CONTRATO</b> cual es el área de cobertura de la ejecución de las actividades.	ETB informa que el alcance de los servicios objeto del presente proceso de contratación, están contemplados para la zona 1 (Bogotá y Soacha), no obstante, si dentro del desarrollo del contrato se requiere operar en otra zona, se procederá de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.15 de los términos de referencia, el cual contempla entre otros aspectos la posibilidad de prestar servicios en otra zona, ciudad o municipio diferente a la Zona 1 (Bogotá y Soacha), previo acuerdo entre las partes.
12	5. De acuerdo al área de cobertura, favor indicar si hay establecido un requerimiento mínimo de bodegas fijas y sus características?	ETB informa que el CONTRATISTA es autónomo para implementar una o más bodegas. Las condiciones de almacenamiento de los equipos y materiales entregados por ETB para la prestación de los servicios está descrito en el anexo MANUAL DE LOGÍSTICA V2, el cual hace parte de los Anexos Técnicos.

13	<p>6. Para el numeral <b>2.4 REVISIÓN DE PRECIOS</b> Una vez finalizado el primer año de ejecución del contrato los precios serán revisados de común acuerdo, pudiendo estos disminuir, mantenerse o aumentar; para el tercer caso, el reajuste de precios no podrá exceder el porcentaje del Índice de Precios al Consumidor del año corrido de ejecución del contrato, para la República de Colombia, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE., se solicita eliminar “pudiendo estos disminuir” teniendo en cuenta que esto afecta directamente las condiciones financieras del contrato</p>	<p>El numeral 2.4 de los términos de referencia alusivo a “revisión de precios”, contempla que los precios unitarios, permanecerán fijos durante el primer año de ejecución del contrato, y que una vez finalizado el primer año de ejecución los precios pueden ser revisados de común acuerdo, contemplando la posibilidad de que los precios puedan disminuir, mantenerse y en caso de incremento éste no podrá exceder el porcentaje del Índice de Precios al Consumidor del año inmediatamente anterior al de la fecha de revisión de los precios, para la República de Colombia, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE. El precio para los años siguientes al primero dependerá de variables como tanto en los bines como en los servicios que serán analizados, de común acuerdo, y de existir variación en los precios, se realizará mediante acuerdo modificatorio suscrito por las partes.</p>
14	<p>7. En desarrollo de la etapa de negociación ETB informará el valor de la menor oferta y la base sobre la cual se va a realizar la negociación?</p>	<p>ETB agradece revisar el numeral 1.26 de los términos de referencia, en el cual se indica que el mecanismo de negociación será definido por la Gerencia de Abastecimiento de ETB, quien ha manifestado que podrá o no, hacer uso de la oferta mínima combinada, o informar el precio base de ofertas, según el análisis que realice dicha área.</p>



<p>15</p>	<p>8. En el numeral <b>2.7 FORMA DE PAGO</b> . Por favor aclarar en qué consisten actividades exitosas, los servicios Global a Todo Costo / Día y Todo Costo x Cliente Activo , que son requisitos para la facturación de los servicios prestados.</p>	<p>En el numeral 3.6.1.2 se encuentra definido el Aseguramiento por cliente activo, el cual corresponde a la gestión autónoma que realiza el CONTRATISTA para la atención de fallas de los servicios instalados en los clientes de ETB. La atención de fallas incluye revisión, medición, pruebas, verificación y solución de la falla. El Aseguramiento por cliente activo se encuentra relacionado con los servicios definidos en el anexo financiero en el campo "unidad de cotización = unidad de pago" como "Todo Costo x Cliente Activo (servicios a todo costo)".</p> <p>En los numerales 3.6.2.1 y 3.6.2.2 se encuentran definidos los servicios "Servicios Global a Todo Costo /Día" para los servicios de aprovisionamiento corresponden a los servicios de soporte a la operación de aprovisionamiento y MDF; para el aseguramiento corresponden a los servicios requeridos por ETB para la atención de fallas de clientes del segmento corporativo, las contingencias, actividades de soporte y MDF, aseguramiento red de acceso y aseguramiento FTTH. Los servicios Global a Todo Costo /Día se encuentran relacionados en el anexo financiero en el campo "unidad de cotización = unidad de pago" como "servicio Global a Todo Costo / Día".</p> <p>Adicionalmente, las descripciones de cada actividad se encuentran definidas en los anexos técnicos DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES ASEGURAMIENTO COBRE FTTC Y FTTH BOGOTÁ y DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS APROVISIONAMIENTO COBRE REGIONES Y FTTC.</p>
<p>16</p>	<p>9. Actualmente cual es cupo de agenda por central y por franjas a atender en la zona que se está licitando?</p>	<p>El numeral 3.6.1.4.1, establece los cupos mínimos de agenda al inicio del contrato; en lo concerniente a las zonas de operación. Posterior a la orden de inicio del contrato, la supervisión ETB informará las centrales asignadas, recordando que las mismas pueden variar durante la ejecución del contrato según lo define el numeral. Adicionalmente en el numeral 3.6.3 define la disponibilidad del servicio para la gestión de las visitas de aprovisionamiento y aseguramiento.</p>



17	<p>10. Sobre el traslado de los servicios, ETB garantiza la infraestructura externa al momento de ejecutar el traslado, de no poder ejecutar el traslado por falta de infraestructura, se le genera algún reconocimiento al contrato por los tiempos muertos que se generan?</p>	<p>Los traslados de servicios de voz, datos y TV, están sujetos a las mismas condiciones técnicas (infraestructura ETB) y comerciales (agentes de ventas y cliente) que las altas de servicios, de tal manera estos comportamientos se encuentran incluidos en la efectividad de visita (ver anexo PRESENTACIÓN REUNIÓN INFORMATIVA INV. PUBLICA 10411169). Así mismo, Para el aprovisionamiento, desde lo definido para las actividades con visita cliente cuya categoría técnica es SERVICIO CON VISITA (tabla 6) del numeral 3.10.1, el pago al contratista solo se realiza sobre ordenes exitosas. De esta manera es necesario que el OFERENTE tenga presente lo establecido en el numeral 3.16 de los términos de referencia.</p>
18	<p>11. Cuando el sistema de aprovisionamiento presente fallas técnicas y este a su vez genere tiempos inactivos en el personal operativo como se le remunera al contrato?, pues teniendo en cuenta los anterior cuando esto sucede se debe generar tiempo extras en transporte y personal para cumplir con la metas de trabajo diarias.</p>	<p>Para el aprovisionamiento, desde lo definido para las actividades con visita cliente cuya categoría técnica es SERVICIO CON VISITA (tabla 6) del numeral 3.10.1, el pago al contratista solo se realiza sobre ordenes exitosas. De esta manera es necesario que el OFERENTE tenga presente lo establecido en el numeral 3.16 de los términos de referencia</p>
19	<p>12. Solicitamos el histórico del comportamiento de los ANS, productividades, efectividades, porcentaje de visitas fallidas y cantidad de trabajos realizados. Esta información por cada uno de los tipos de trabajo solicitados y las zonas a asignar.</p>	<p>Los ANS tienen una meta establecida para el primer y segundo mes, así como la final a partir del tercer mes de operación. El resultado de los mismos es propio a la ejecución de cada CONTRATISTA, de tal manera, que un mismo ANS tiene resultados diferentes en cada CONTRATISTA. Por lo anterior ETB se reserva la entrega del resultado de los ANS, por tratarse de temas específicos de acuerdo con la oportunidad, calidad y eficiencia en la prestación de servicios por parte de cada contratista.</p> <p>El comportamiento a nivel de efectividad de visita se encuentra incluido en el anexo técnico PRESENTACIÓN REUNIÓN INFORMATIVA INV. PUBLICA 10411169.</p> <p>Las cantidades estimadas están referidas en el anexo financiero, las cuales podrán ser ejecutadas en Bogotá (incluido Soacha), teniendo en cuenta que las zonas a asignar al CONTRATISTA pueden ser modificadas con base en los resultados de desempeño desde lo establecido en el numeral 3.6.1.3.</p>



20	1. Para el resultado de los ANS se tiene en cuenta lo concerniente a motivos no inherentes a la operación de la compañía para no cumplimiento? Ej: Fallas por equipos remanufacturados, Llaves, Incumplimientos de clientes, los cuales no se encuentran definidos en los anexos técnicos entregados en los términos de referencia	Según la pregunta, refiere a Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), cuyo detalle del cálculo, así como las excepciones de cada ANS, por causas no atribuibles al contratista están definidas en los numerales 3.12.8 y 3.12.9. Adicionalmente, el Oferente debe tener en cuenta lo establecido en el numeral 3.11.2.3.
21	2. ¿Quién realiza el agendamiento de la visita con el cliente? ¿Cómo se notifica la orden de trabajo (OT)?	El agendamiento de las ordenes de trabajo con categoría técnica VISITA CLIENTE las realiza el área Comercial y de Experiencia en ETB las cuales son ingresadas a través de la aplicación definida por ETB. La gestión de órdenes de servicios de aprovisionamiento y aseguramiento se realiza de acuerdo con lo establecido en los numerales 3.11.1.4 y 3.11.1.5. ETB podrá requerir durante la ejecución del contrato lo estipulado en el numeral 3.11.6.
22	3. ¿Se requiere o permite integración parcial con los sistemas de ETB?	ETB no define una posibilidad de integración entre una aplicación del CONTRATISTA y las aplicaciones de ETB. Para la ejecución de las actividades, ETB permite el acceso a las mismas desde lo que requerido para la operación del CONTRATISTA.
23	4. ¿Existe alguna restricción en la manera de subcontratación?	Si bien el proceso de selección no restringe la subcontratación debido a los diferentes componentes de recursos técnicos (excepto la base de datos del contratista), de infraestructura, de vehículos, herramientas, entre otros aspectos con los que el contratista debe ejecutar el contrato, ETB espera en relación con el personal del contratista que este sea contratado por el adjudicatario del contrato, bajo cualquiera de las modalidades legales contempladas en Colombia, en razón a que es el Contratista quien acredita la experiencia exigida, y en esa medida ETB espera que el personal del Contratista dependa directamente de éste. De acuerdo con el numeral 3.10.9.3.1 el oferente debe presentar junto con la oferta la estructura organizacional que mantendrá durante ejecución del contrato para la prestación de los servicios. Es importante que se tenga en cuenta que el adjudicatario del contrato es quien debe responder directamente a ETB por la prestación del servicio en las especificaciones técnicas establecidas.



24	5. Este contrato pasado un año tiene algún tipo de incremento sobre IPC?	<p>El numeral 2.4 de los términos de referencia alusivo a “revisión de precios”, contempla que los precios unitarios, permanecerán fijos durante el primer año de ejecución del contrato, y que una vez finalizado el primer año de ejecución los precios pueden ser revisados de común acuerdo, contemplando la posibilidad de que los precios puedan disminuir, mantenerse y en caso de incremento éste no podrá exceder el porcentaje del Índice de Precios al Consumidor del año inmediatamente anterior al de la fecha de revisión de los precios, para la República de Colombia, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE. El precio para los años siguientes al primero dependerá de variables como tanto en los bins como en los servicios que serán analizados, de común acuerdo, y de existir variación en los precios, se realizará mediante acuerdo modificadorio suscrito por las partes.</p>
25	6. La gestión de agendamiento y despacho estará a cargo de la empresa contratista?	<p>El agendamiento de las ordenes de trabajo las realiza el área Comercial y de Experiencia en ETB las cuales son ingresadas a través de la aplicación definida por ETB. En cuanto al despacho de órdenes de servicio, el numeral 3.11.1.2 de los términos de referencia, establece la responsabilidad de contratista para consultar y extraer los registros de las ordenes de servicio para darles cumplimiento en el área geográfica correspondiente.</p>
26	7. Por favor confirmar si las actividades que no dependan directamente de la contratista son excluidas de los indicadores, como por ejemplo temas atribuibles al cliente, a equipos suministrados por ETB, hurto de cables, incumplimientos de citas por parte del cliente...	<p>Según la pregunta, refiere a Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), cuyo detalle del cálculo, así como las excepciones de cada ANS, por causas no atribuibles al contratista, están definidas en los numerales 3.12.8 y 3.12.9. Adicionalmente, el Oferente debe tener en cuenta lo establecido en el numeral 3.11.2.3.</p>

27	<p>8. Para el ANS del numeral capacidad operativa: para este indicador dependemos de la cantidad de órdenes entregadas por ETB, si esta cantidad no llega a ser la solicitada por ETB, ¿En el denominador la capacidad operativa sería la entregada por ETB y no la requerida?</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en el literal a) del ANS Capacidad Operativa (ver Tabla N° 17 que hace parte del numeral 3.12.8.3 Acuerdos de Niveles de Servicio), ETB informa que si por causas no atribuibles al CONTRATISTA la cantidad de órdenes de servicio con visita agendada es menor a la capacidad operativa (cupos de agenda/día solicitados por ETB), en el denominador se tendrá en cuenta el total de órdenes de servicio entregadas por ETB, para los días en que ocurra este evento.</p>
28	<p>9. El numeral 1.18 GARANTIA DE SERIEDAD DE OFERTA numeral e) establece lo siguiente "Valor garantizado: el oferente deberá <b>constituir una póliza por el veinte (20%) del valor de la oferta</b>, antes de IVA. (ii) De acuerdo con los anexos financieros, según aplique, si la moneda de cotización es en dólares debe constituirse en dólares;(iii) si la moneda de cotización es parte en pesos y parte en dólares, debe constituirse parte en pesos y parte en dólares" Teniendo en cuenta el valor del proceso de selección, se solicita se modifique el porcentaje requerido para la póliza de seriedad de oferta - de 20% a 10% -</p>	<p>No se acepta la solicitud, y en consecuencia se mantiene lo establecido en el numeral 1.8 de los términos de referencia, considerando que el 20% del precio de la oferta está acorde con el Manual de Contratación de ETB, con la costumbre comercial, y adicionalmente con asegurar su finalidad consistente en la suscripción del contrato.</p>
29	<p>10. Durante la sesión se mencionó que se trataría de equilibrar la zonificación en función de los volúmenes estimados de actividad.  Entendemos que se evitará la asignación de zonas muy fraccionadas desde el punto de vista geográfico a fin de no incurrir en ineficiencias operativas con gran impacto potencial en la eficiencia global del servicio</p>	<p>ETB informa que el alcance de los servicios a contratar corresponden a la Zona 1 (Bogotá y Soacha), y en la misma no se tiene definida una subdivisión de zonas, por lo que el Contratista debe tener presente que la prestación de los servicios se debe realizar sobre las redes de Cobre, FTTC y FTTH (aseguramiento), que definen la cobertura de red en la Zona 1. Adicionalmente, para la red de Cobre y FTTC existe una división geográfica de 39 centrales a asignar entre los contratistas enmarcados en el proyecto, lo cual refiere, una distribución geográfica adecuada para la operación, sin que ello signifique la asignación de centrales adyacentes en su totalidad.</p>



30	<p>11. 3.10.8. ¿El coste de las licencias y permisos de obras, así como la obtención de los permisos o derechos de paso para corren por cuenta del CONTRATISTA o de ETB? Se indica que la duración del contrato es de 2 años a hasta que se agoten los recursos. ¿De qué recursos se disponen? ¿A qué recursos se refieren?  Se agradece aclaración al respecto.</p>	<p>Debe remitirse a lo establecido en el numeral 3.10.8, se aclara que el presente proceso es un contrato para la prestación de servicios, no de obras civiles. Los recursos presupuestales a los que se hace referencia, corresponden al valor del contrato adjudicado.</p>
31	<p>12. Se debe entender que lo enunciado en los términos capítulo 3 “ETB se reserva, en caso que las necesidades del servicio así lo ameriten, el derecho a solicitar a través del “Esquema de operación Servicio global a todo costo X día”, la prestación de la totalidad de servicios requeridos para la operación de aseguramiento sobre las redes Cobre y FTTC para todos los segmentos de clientes” se reconocería con los ítems de pago 2.1.1 y 2.1.2 y del 2.2.</p>	<p>ETB informa que cuando el servicio sea prestados a través del esquema de operación servicio global a todo costo X día, pagará los servicios prestados de acuerdo a lo establecido en los numerales 2.7.1 y 2.7.2 y 3.12.10</p>
32	<p>13. Por favor ampliar o aclarar el párrafo “ETB informa que, de acuerdo a las necesidades del servicio, la prestación de los servicios de aprovisionamiento aplica dentro y fuera del esquema de operación integrada (servicio con visita).” Relacionado en el capítulo 3</p>	<p>ETB puede asignar ordenes de trabajo de aprovisionamiento a un CONTRATISTA, sin que en esa misma zona el CONTRATISTA tenga labores de aseguramiento bajo la modalidad de CLIENTE ACTIVO, o programar brigadas en zonas no asignadas a él (ver numeral 3.11.2.2.)</p>
33	<p>14. 4- mismos, de cara a los protocolos establecidos para el manejo de este tipo de eventos de carácter masivo” por favor nos confirman cómo se reconocería el pago de estas actividades</p>	<p>Entendiendo que la solicitud de aclaración corresponde a lo establecido en el numeral 3.6.1.2, donde el contratista puede implementar trabajos de mantenimiento preventivo o correctivo de cara a la gestión autónoma que realiza el contratista para la atención de falla de los servicios instalados en los clientes de ETB; ETB informa que de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.9.7, la implementación de las acciones de mejora no generará sobrecostos para ETB</p>



34	<p>15. Respecto al ANS Tasa de fallas se expresa que “ETB informa que en el cálculo del presente indicador no se hace ningún tipo de exclusión, ya que el mismo está orientado la experiencia del cliente de cara a la prestación de los servicios contratados y que para tal efecto, de acuerdo a las áreas geográficas donde el CONTRATISTA debe prestar los servicios y cuya prestación es bajo el modelo de cliente activo, se informará por medio del SUPERVISOR la meta de la tasa de fallas particular para cada periodo de medición.” Solicitamos sea excluido del cálculo los casos no imputables al Contratista y que podrían desmejorar considerablemente este indicador.</p>	<p>La solicitud de exclusión no procede teniendo en cuenta que para ETB es importante conocer la causa raíz del evento que genera el incidente. ETB informa que a partir del resultado de la medición del ANS define planes de mejora con el fin de reducir la tasa de fallas.</p>
35	<p>16. Para el Plan de incentivos a cargo del contratista, ¿Frente al plan de incentivos nos gustaría saber que si en caso de contratación de la oferta presente variaciones, es posible en la misma proporción realizar ajustes sobre este plan que garanticen el equilibrio económico del contrato, en caso contrario solicitamos que este plan de incentivos sea presentado solamente por el adjudicatario del contrato.</p>	<p>De conformidad con el numeral 3.10.9.10 el contratista deberá entregar junto co la oferta el plan de incentivos hacia su personal, no obstante, durante la ejecución del contrato, el contratista podrá modificarlo en procura de dar cumplimiento a los incisos (i), (ii) y (iii) del mismo numeral, y en dado caso, deberá informar a ETB previo a su implementación.</p>
36	<p>17. Capítulo 3 términos de Referencia ¿Con cuánto tiempo de anticipación ETB podrá solicitar los servicios de aseguramiento bajo el esquema servicio global a todo costo día cuando se presente un incremento en el comportamiento de reportes de falla o incidentes (durante uno o varios d ETB podrá solicitar los servicios de aseguramiento bajo el esquema servicio global a todo costo día cuando se presente un incremento en el comportamiento de reportes de falla o incidentes (durante uno o varios días)?, se considera necesaria esta aclaración.</p>	<p>La solicitud de servicios de aseguramiento bajo el esquema servicio global a todo costo día por ETB, puede o no estar relacionada con el incremento de reporte de fallas para el area asignada. Bajo el esquema GLOBAL A TODO COSTO ETB puede solitar: a) Cupos de aseguramiento con visita cliente, para los cuales se realiza con 20 días de anticipación, desde lo dispuesto en el numeral 3.6.2.3.2. b)Servicios relacionados en la tabla No 4, desde lo dispuesto en el numeral 3.6.2.3.3</p>



37	<p>18. Capítulo 3 “En caso de ser necesaria la intervención puntual con obra civil menor sobre la ductería de la red interna existente y/o que por razones técnicas sea necesario remplazar las tuberías, construir regatas, instalar canaletas soportadas, etc. EL CONTRATISTA podrá o no efectuar todas las anteriores actividades, comprometiéndose a causar el menor impacto al cliente, utilizar los materiales apropiados, dejar los acabados conforme a lo encontrado en el sitio, realizar las actividades en el menor tiempo posible y mantener siempre el lugar en estado de limpieza y aseo”.</p> <p>¿En caso de que se decida realizar estas adecuaciones ETB como reconocerá económicamente estos trabajos y materiales utilizados?</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en el numeral 3.9.7, las acciones de mejora no generaran sobre costos para ETB, partiendo que el CONTRATISTA es libre de ejecutar este tipo de obras civiles menores con el fin de aprovisionar y/o asegurar el servicio a uno o varios clientes. Es decir, no hay un pago adicional de ETB por estas adecuaciones al CONTRATISTA.</p>
38	<p>19. Las visitas fallidas generadas por responsabilidad del cliente serán tenidas en cuenta como validas en la medición del ANS para cumplimiento de agenda?</p>	<p>Si, el cumplimiento de agenda (franja horaria) consiste en la llegada del CONTRATISTA al predio del cliente dentro de la franja pactada, y cuyo inicio de actividad asociado a cada orden de servicio debe quedar registrado en los aplicativos ETB. Esto es, se tendrán en cuenta todas las ordenes independientemente del resultado de la visita, ya que el propósito del este ANS es medir el cumplimiento de la visita dentro de la franja pactada.</p> <p>El detalle del cálculo y las excepciones de cada ANS, estan definidos en los numerales 3.12.8 y 3.12.9. Adicionalmente, el Oferente debe tener en cuenta lo establecido en el numeral 3.11.2.3</p>
39	<p>20. De acuerdo al cronograma del proceso, la fecha establecida para la presentacion de la oferta es el 5 de septiembre, solicitamos se reconsidere una prorroga hasta el Viernes 13 de septiembre si es posible y el proceso asi lo permite,</p>	<p>VER ADENDA N° 3, se modificó el plazo para presentar oferta hasta el 10 de septiembre de 2019.</p>

Dadas el 03 de septiembre de 2019

FIN ACLARACIONES 2