



CIRCULAR No.1 RESPUESTA A LOS OFERENTES

A todos los oferentes conforme al registro de Interesados en el proceso de Licitación Pública Nacional INDOTEL/LPN-004-2015, Proyecto Hogares Conectados en su Componente de Internet Subsidiado.

En este 23 de noviembre de 2015, el Comité de Compras y Contrataciones del **INDOTEL** les informa que hemos recibido las siguientes preguntas:

Con relación a 2.4 Condiciones de Pago

1. ¿La factura puede ser total o debe ser por lote?

Respuesta: Ver numeral 2.4 del Pliego, conforme a dicho texto la facturación deberá ser sumaria por fecha de instalación del hogar. La fecha de corte será acordada con la empresa que resulte adjudicataria.

2. ¿Se podrá facturar fracciones de días?

Respuesta: Ver numeral 2.4 del Pliego, conforme dicho texto la facturación será mensual, no obstante, la entidad contratante entiende que la primera fecha de corte podría comprender un periodo menor, por lo que la primera factura podrá abarcar fracción de días.

3. ¿Qué sucederá si el cliente cancela el servicio por su cuenta durante un mes en particular? Ej. 15 del mes y el corte de facturación es día 30.

Respuesta: Estas situaciones serán previstas en el contrato de adjudicación, no obstante se les informa que en cuanto a la relación con el cliente, se deberá manejar como un cliente regular de la compañía.

4. ¿Cómo se reflejarán los clientes suspendidos para la factura de los meses siguientes?

Respuesta: Estas situaciones serán previstas en el contrato de adjudicación. Si se llega a cancelar el servicio, el INDOTEL dejará de pagar el subsidio. Todas estas previsiones serán incluidas en el contrato de adjudicación

5. ¿Cuál será el corte mensual a utilizar para la facturación del 80% restante, esto será establecido según la conveniencia del adjudicatario?

Respuesta: La fecha de corte será acordada con la empresa que resulte adjudicataria.

6. ¿Esta facturación será la exenta de impuestos?

Respuesta: Ver 2.10 de los Pliegos.

Con relación a 2.8 Descripción y condiciones del servicio

7. ¿Para los hogares con probabilidad de instalar ambos planes, será necesario realizar una notificación de la tecnología recomendada y por qué?

Respuesta: Ver 2.8 de los Pliegos, en el que se indica que no, instalar de acuerdo a la disponibilidad y en caso de que ambas sean posibles, elegir el Plan de Velocidad.

8. ¿En qué momento del proceso se estará socializando estos casos puntuales?

Respuesta: Ver 2.8 del Pliego. El Pliego prevé las condiciones en las que deben prestarse el servicio. En caso de situaciones particulares ver respuesta a pregunta anterior y el 2.8 del Pliego.

Con relación a 2.8.3 Responsabilidades de instalación de otros equipos

9. ¿Cuáles son las dimensiones de los equipos y peso de cada equipo?

Respuesta: La LPN-003-2015 no ha culminado. Para referencias de los equipos solicitados, ver las especificaciones técnicas del Pliego de la Licitación Pública Nacional INDOTEL/LPN-003-2015.

10. ¿Cómo se comprobará el funcionamiento de los mismos previo a la entrega a la adjudicataria?

Respuesta: El INDOTEL ha lanzado el proceso LPN-003-2015 con el detalle de las especificaciones técnicas de los equipos requeridos para este proyecto. Acorde con el 2.8 se hará una única entrega de tales equipos, en ese sentido, sin perjuicio de cualquiera condiciones que puedan preverse en el contrato de adjudicación, la Adjudicataria de esta licitación podrá constatar el correcto funcionamiento de los equipos al momento de la entrega.

11. ¿Quién será responsable en caso de fallos de estos equipos a ser proporcionados por el INDOTEL? tendrá la adjudicataria contacto con el suplidor responsable de estos equipos (mini pc, monitor, teclado, mouse, ups)?

Respuesta: El adjudicatario de la LPN-003-2015, siempre y cuando cumplan con los requisitos de la garantía.

12. ¿Dónde el cliente reportará fallos de estos equipos específicamente en caso de ocurrir?

Respuesta: Al centro de servicios provisto por el Adjudicatario de la Licitación Pública Nacional INDOTEL/LPN-003-2015 y conforme al procedimiento que se establezca para la garantía.

13. Ante posibles accidentes durante el traslado de los equipos, ¿quién será el responsable?

Respuesta: Sin perjuicio de lo que pueda disponer el contrato de adjudicación, y aunque no es necesario hacer la aclaración, pero ratificamos que el mandato conferido al adjudicatario como consecuencia de los Pliegos se regirá por el derecho común.

14. ¿Qué garantía tendrán estos equipos para el cliente?

Respuesta: La garantía de piezas y servicio por un período de 2 años.

15. ¿Estos equipos traerán también los materiales necesarios para su instalación?

Respuesta: Sí, traerán los materiales necesarios para su instalación.

16. Ante posibles fallos post instalación de los equipos, ¿La adjudicataria será la responsable?

Respuesta: Sin perjuicio de lo que establezca el Contrato de Adjudicación y conforme al derecho común los fallos atribuibles al proceso de instalación, la adjudicataria de esta licitación será la responsable. Si los fallos son de fábrica, la responsabilidad recae sobre el Adjudicatario de la Licitación Pública Nacional INDOTEL/LPN-003-2015.

17. ¿Las PC's suministrados por el INDOTEL cuentan con el debido aprovisionamiento de sistemas operativos y softwares para el correcto uso del servicio de Internet?

Respuesta: Sí, cuentan con el sistema operativo y software.

18. ¿En caso de cancelación del servicio, la adjudicataria no tiene ninguna obligación del retiro de estos equipos no propiedad de la misma?

Respuesta: Correcto, la adjudicataria no tiene obligación de retiro de estos equipos.

Con relación a 2.8.4 Cronograma de Instalación

19. ¿Cómo será el proceso para definir el cronograma de instalación?

Respuesta: Una vez firmado el contrato, se establecerá un cronograma definitivo entre los representantes del INDOTEL y la adjudicataria de este proceso.

20. ¿Cuáles acuerdos de servicio serán establecidos entre el INDOTEL y la adjudicataria?

Respuesta: Con relación a los acuerdos de servicio del cronograma de instalación, serán definidos cuando se establezca el cronograma definitivo.

Con relación a 2.8.6 Dificultades para instalación en zonas con cobertura

21. ¿La decisión de la cantidad de cuotas para la opción alternativa para mejorar la recepción será determinada por la adjudicataria por su cuenta?

Respuesta: Si, conforme establece el 2.8 de los Pliegos, será determinada por la adjudicataria.

Con relación a 2.8.7 Lotes correspondientes a las localidades seleccionadas

22. ¿La licitación contempla dar los servicios en las localidades indicadas en el Anexo 1 con las coberturas actuales de la adjudicataria?

Respuesta: Sí, siempre y cuando esta cobertura cumpla con las condiciones técnicas establecidas en el Pliego, tal y como establece el 2.8.

23. ¿Qué pasa en los casos de hogares beneficiados no estén dentro de la zona de cobertura de la adjudicataria?

Respuesta: Ver 2.8 del Pliego.

24. ¿Podemos contar con Coordenadas geográficas de las zonas donde estarían ubicados los hogares del anexo 1?

Respuesta: Actualmente no están disponibles. Se capturarán las coordenadas geográficas de los hogares durante la etapa de visitas que realizará el INDOTEL.

Con relación a 2.8.8 Cargo único por instalación

25. ¿Este cargo único de RD\$2,000 es con impuestos incluidos o no contiene los impuestos?

Respuesta: El cargo por instalación de RD\$2,000.00 es con impuestos incluidos.

Con relación a 2.9 Hogares beneficiados

26. ¿Cómo será el proceso de recibir los listados con los hogares beneficiados?

Respuesta: A medida que el INDOTEL valide los hogares que califiquen, se les enviará el listado de esos hogares que aplican para cada lote.

27. ¿Con qué frecuencia serán recibidos?

Respuesta: La frecuencia de entrega de los listados será coordinada con el Adjudicatario.

28. ¿Cómo la adjudicataria podrá contactar que el hogar beneficiario corresponde al cliente potencial que se dirija a las oficinas?

Respuesta: Se registrará cada hogar con la cédula del jefe de ese hogar, y es quien debe ir a solicitar el servicio.

29. ¿Es posible que el proceso sea iniciado por la adjudicataria contactando al cliente y coordinando la visita para la instalación?

Respuesta: Sí, luego que el INDOTEL le entregue el listado de los hogares seleccionados. Favor dirigirse al acápite 2.9.

Con relación a 2.9.1Requerimiento del hogar

30. El proceso de depuración crediticia del adjudicatario, ¿puede descalificar a un beneficiario?

Respuesta: No, la Adjudicataria no podrá descalificar a un beneficiario en base a un proceso de depuración crediticia.

31. En ese caso, ¿cuál sería el proceso para sustituirlo? ¿Se sustituirá el cliente por otro para mantener la base?

Respuesta: La Adjudicataria no podrá descalificar a un beneficiario en base a un proceso de depuración crediticia.

Con relación a 2.9.2 Incumplimientos

32. ¿Se aplicará cargos por mora a los clientes que no realicen el pago acorde a las políticas establecidas por la adjudicataria?

Respuesta: Deberá recibir igualdad de trato que sus demás clientes conforme a la política que tenga la adjudicataria.

33. ¿El tratamiento de suspensión del cliente será acorde a lo establecido por la adjudicataria?

Respuesta: Sí, el tratamiento de suspensión del cliente será igual al trato recibido por sus demás clientes acorde a lo establecido por la adjudicataria en sus políticas, no obstante, conforme con el artículo 2.8 del Pliego, en caso de que el servicio del internet subsidiado esté combinado con otros servicios deberá aceptar pagos parciales por el monto de RD\$400.00 pesos dominicanos de manera tal que no se suspenda el servicio de INTERNET.

34. ¿Cómo será compensada la inversión en equipo realizada por la adjudicataria y en qué tiempo se iniciará este proceso acorde al tratamiento de la suspensión? Ej. en suspensión total.

Respuesta: El Pliego establece una penalidad al INDOTEL para estos casos (2.8.9.2). El proceso para reclamar este monto empezará cuando se cancele el servicio del cliente.

Con relación a 2.10 Renta del servicio, subsidio e Impuestos

35. ¿A cuáles impuestos se refiere que no estará sujeto el subsidio?

Respuesta: El subsidio no estará sujeto al pago de impuestos por concepto de ITBIS, ISC y CDT.

36. ¿Cómo será el manejo para la facturación de este subsidio?

Respuesta: La facturación deberá ser sumaria por fecha de instalación del hogar, con la fecha de corte que se acuerde con la Adjudicataria. Deberán especificar el lote al que corresponde. Ver numeral 2.4 del Pliego.

Con relación a 2.11 Resultados o Productos Esperados

37. ¿La carpa temporal será a nivel del municipio no de la localidad?

Respuesta: Si, a nivel de municipio.

38. ¿Cuál debe ser el horario de servicio durante ese día de posible apertura de la carpa?

Respuesta: De 9:00 am a 5:00 P.M.

39. ¿Durante qué tiempo se debe dar el servicio desde dicha carpa?

Respuesta: Ver numeral 4 del acápite 2.11 del Pliego de Condiciones.

40. Para las charlas a impartir, ¿quién será el responsable del transporte: el INDOTEL o la adjudicataria?

Respuesta: Ambas partes deberán coordinar la logística para lo cual cada una será responsable de su personal.

41. ¿se realizarán en horario laborables y que permitan el regreso en horario sin riesgo para el empleado de la adjudicataria?

Respuesta:

Ambas partes deberán coordinar la logística para lo cual cada una será responsable de su personal.

42. ¿la atención al cliente puede realizarse por medio a contacto telefónico, páginas web, redes sociales, sin requerir la modalidad presencial obligatoriamente?

Respuesta: Sí, siempre y cuando se garantice la efectiva atención al cliente, se podrá proponer cualquier mecanismo.

43. ¿A qué se refiere el cooperar durante el proceso de depuración de los hogares beneficiados: es también una depuración crediticia?

Respuesta: Esta colaboración se refiere únicamente a proporcionar información sobre la cobertura de sus redes.

44. ¿Para la depuración a nivel técnico como será manejado y cuáles serán los SLAs requeridos por el INDOTEL?

Respuesta: La depuración se hará en coordinación con la Adjudicataria. La adjudicataria proporcionará información sobre la cobertura de sus redes.

45. ¿Estos soportes pueden ser ofrecidos por áreas de soporte de la adjudicataria y de vía telefónica?

Respuesta: Sí, siempre y cuando se garantice la efectiva atención al cliente, se podrá proponer cualquier mecanismo.

46. ¿Este soporte puede requerir traslado a las localidades beneficiadas?

Respuesta: Si, podrá requerir traslado a las localidades.

47. en el proceso de promocional, la adjudicataria pudiera ofertar otros productos y/o servicios a los hogares beneficiados y estar a opción de estos su adquisición?

Respuesta: Si, de acuerdo al acápite 2.8.10.

48. ¿el promocionar este programa por parte de la adjudicataria no tiene una fecha de inicio y fin preestablecida?

Respuesta: Inicia con la declaración de adjudicación y concluye una vez logrado los objetivos.

Con relación a 2.17 Documentación a Presentar

49. En anteriores licitaciones del INDOTEL los concesionarios estábamos exentos de presentar algunos documentos legales que ya reposan el regulador, por el día a día de nuestra relación. ¿Estamos exentos en esta ocasión de presentar alguna documentación y cuál?

Respuesta: Debido a la importancia del proceso, los documentos que se le están requiriendo deben estar actualizados, por tal razón, deberán depositar todos los documentos al día.

Preguntas Genéricas

50. En relación las condiciones de pago, la adjudicataria puede renunciar al primer pago correspondiente al 20% del monto adjudicado y proceder a recibir el 100% del valor adjudicado en 24 cuotas mensuales?

Respuesta: No, el pago se hará conforme al pliego.

51. ¿En qué consiste la resolución contentiva de los umbrales?

Respuesta: La Resolución es el acto administrativo que utiliza la Dirección General de Compras y Contrataciones para establecer los montos que determinan el procedimiento de selección a aplicar en un proceso de compra o contratación. En cumplimiento del proceso establecido por la Ley 340-06.

52. Se indica que, el oferente queda descalificado en el caso se solicite un monto por encima del valor referencial, puede por favor indicarnos el monto del valor referencial para esta licitación?

Respuesta: Este texto contiene un error de redacción ya que en esta licitación no se incluyó un valor referencial. Favor omitir la siguiente frase: "También quedarán descalificados quienes soliciten un monto por encima del valor referencial."

53. Por lo que concierne el cronograma de instalación, se establece un plazo de 4 meses para cada lote desde la firma del contrato para la instalación o se calculan los 4 meses luego de recibir el pago de RD\$2,000.00 por concepto de instalación?

Respuesta: No, desde la firma del contrato. El pago de los RD\$2,000 lo harán los hogares al momento de la instalación.

En relación los documentos Financiero para presentar conjuntamente a la oferta queremos conocer lo siguiente:

54. Nuestra empresa no realiza compra de Compañía Dominicana importante, se puede utilizar referencia comercial de Empresa de Estado Unidos?

Respuesta: Sí, pueden utilizar referencia comercial de una empresa de Estados Unidos.

55. Como referencia bancaria que muestre tenemos capacidad para asumir créditos, podemos entregar listado de todas las líneas de crédito actualmente activas ¿En el caso que no cual documento puede confirmar nuestra capacidad a tener crédito?

Respuesta: No pueden ser listados, deben depositar cartas de referencia bancaria y documentación de referencia crediticia.

En relación la Documentación Técnica nos agradece conocer lo siguiente:

56. Que se debería entregar en termino de documentación técnica para informar sobre la calidad del servicio (QoS)?

Respuesta: Se deberá entregar la documentación que valide que se cumplen todos los reglamentos y normas vigentes que regulan ese tema.

57. Nuestra empresa presta servicio de conexión a internet desde hace más de 2 años, cual documentación se debe entregar para avalar nuestra experiencia que presente evidencias de suministro de manera ininterrumpida?

Respuesta: Cualquier medio de pruebas que la empresa considere pertinente.

Con relación a 2.4 Condiciones de Pago

58. Si el cliente no paga, ¿Por qué tiempo va a permanecer la suspensión temporal y cuál sería el tratamiento al cliente?

Respuesta: Deberá recibir el mismo tratamiento que sus demás clientes y la suspensión operará conforme a la política que tenga la adjudicataria. Ver respuesta a pregunta 4 y 33.

59. ¿Si algún cliente se suspende a mitad del mes, se cobrará el mes entero o la porción?

Respuesta: Deberá ser tratado conforme a la política que tenga la adjudicataria.

60. ¿Si el cliente se suspende, hasta cuándo se le seguirá facturando al INDOTEL?

Respuesta: Ver respuesta a pregunta 4..

Con relación a 2.8 Descripción y condiciones del servicio

61. ¿Para los clientes que necesiten comprar el Kit para mejorar la cobertura, quién instalará este Kit? ¿Es responsabilidad del cliente o de la adjudicataria?

Respuesta: La adjudicataria deberá ofrecer el servicio adicional de instalación, bajo responsabilidad completa del cliente.

62. ¿Puede la adjudicataria definir las reglas tratamiento al cliente (suspensión, cancelación)?

Respuesta: Sí. Ver respuestas a pregunta 4 y 33.

63. ¿Es posible la adjudicataria pudiera elegir el tipo de tarificación; prepago, post pago, control?

Respuesta: El tipo de tarificación es post pago.

Con relación a 2.8.3 Responsabilidades de instalación de otros equipos

64. ¿Qué tipo de atención se otorgará en la carpa? ¿Será para ventas?

Respuesta: De conformidad con el numeral 4 del acápite 2.11, la carpa será necesaria para el proceso instalación, en consecuencia el tipo de atención que se deberá otorgar debe estar vinculado con esta parte del proceso.

65. ¿Sería posible realizar el proceso de ventas puerta a puerta, visitando al cliente?

Respuesta: Una vez el INDOTEL haya enviado el listado de los calificados, la adjudicataria puede realizar un proceso de ventas puerta a puerta en los hogares calificados.

66. ¿Para las computadoras es posible que se recojan en cantidades pequeñas?

Respuesta: No. Será una sola entrega de todos los equipos que le correspondan.

Con relación a 2.11 Resultados o Productos Esperados

67. ¿Quién será el responsable del material publicitario o POP a distribuir en las charlas?

Respuesta: EL INDOTEL elaborará material POP del proyecto, pero la Adjudicataria también tiene la libertad de presentar su propio material, el cual debe ser aprobado por el INDOTEL.

68. Nos interesa recibir las características socioeconómicas de los hogares.

Respuesta: El acápite 2.9.1 del Pliego establece los requerimientos del hogar.

69. ¿En el reporte de tráfico pueden indicarnos el detalle que necesitan?

Respuesta: De acuerdo al acápite 2.11, debemos tener detalle de cuantos megabytes está traficando cada hogar por periodo de facturación. Adicionalmente, de acuerdo al acápite 2.11, un reporte que indique la cantidad de tráfico por tipos de páginas y tipo de tráfico, agrupado por lote. Siempre respetando los principios de confidencialidad establecidas en la Ley.