

DICTAMEN UOC N° 090/2025.

UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE
PROMOCIÓN PROFESIONAL.

REF.: LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL LMC
N° 08/2025 "MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER."
- ID. 465.220.

Asunción, 29 de agosto de 2025.

Con relación a la estimación de precios para la contratación de referencia, la Unidad Operativa de Contrataciones del Servicio Nacional de Promoción Profesional formula el presente dictamen de conformidad a la reglamentación dispuesta por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas. -

ANTECEDENTES:

- Memorándum M.D.T.I N° 143/2025, de la Dirección de Tecnología de la Información, en el que remite las Especificaciones Técnicas para el Servicio de "Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP".
- Memorándum M.D.T.I N° 1462025, de la Dirección de Tecnología de la Información, en el que remite Precios referenciales para el llamado de Servicio de "Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP".

NORMATIVA APLICABLE:

Que, el Art. 4° de la Ley N° 7021/22 en su inc. c) "De Suministro y Contrataciones Públicas", que establece a los principios de "Economía, Eficacia y Eficiencia: según los cuales las necesidades públicas deben ser satisfechas con la oportunidad, la calidad y el costo que aseguren al Estado Paraguayo las mejores condiciones, la obtención de los mejores resultados y el logro de las metas propuestas, a través de la utilización adecuada de los recursos públicos.

Que, en el Art. 42 de la Ley 7021/22 "De Suministro y Contrataciones Públicas" dispone que las Instituciones Públicas *deberán estimar los costos de cada contrato al momento de su planificación a fin de determinar el procedimiento de contratación correspondiente y la afectación específica a sus créditos presupuestarios.*

Que, para la estimación de costos de los procedimientos de contratación, las Instituciones Públicas contemplarán toda suma necesaria que se deba prorrogar desde el momento de la convocatoria y durante todo el período de vigencia del contrato, incluyendo el



costo principal, el mantenimiento, las refracciones, los insumos para su operación y funcionamiento, los fletes, los seguros, las comisiones, los costos financieros, los tributos, los derechos, las primas y cualquier otra suma que se deba erogar como consecuencia de la contratación.

Que, por su parte, la Resolución DNCP N° 454/2024 - ANEXO "GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE PRECIOS DE REFERENCIA PARA LOS ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL, ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, SOCIEDADES ANÓNIMAS EN LA QUE EL ESTADO SEA SOCIO MAYORITARIO Y MUNICIPALIDADES, EN LAS CONTRATACIONES REGULADAS POR LA LEY N° 7021/22 DE SUMINISTRO CONTRATACIONES PÚBLICAS", establece, entre otras cosas: "Aspectos a tener en cuenta para la elaboración de los Precios Referenciales: 1. Se debe contar con al menos tres precios, obtenidos a través de cualquier mecanismo que permita disponer de evidencia documentada sobre su existencia, tales como solicitudes de presupuestos y sus respuestas, copias de resoluciones de adjudicación, contratos, revistas, publicaciones, páginas de internet oficiales que contengan precios, u otros medios comprobatorios idóneos [...] Método para la Elaboración de Precios Referenciales: Las Convocantes deberán seleccionar al menos tres precios obtenidos, de la combinación de dos o más de las siguientes opciones: [...]". Además, el penúltimo punto del mismo Anexo expresa: "Excepcionalmente, si por la complejidad, especialidad o particularidad de la contratación no resultare posible alcanzar la cantidad de 3 (tres) fuentes requeridas para la obtención de los precios, la convocante podrá adoptar el mecanismo que considere apropiado para obtener los Precios de Referencia, en cuyo caso tal situación deberá ser suficientemente fundada en el Dictamen firmado por el Encargado de la UOC en el que se detalle la metodología utilizada para la obtención de los Precios de Referencia.".-

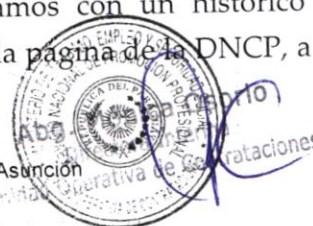
ANALISIS

Que, para el establecimiento de los precios referenciales la Unidad Operativa se ha basado en la solicitud de presupuesto y su respuesta de empresas dedicadas al rubro, con características comparables; que se citan a continuación:

- CELEXX
- SANRI
- VTG S.R.L

Que, el precio referencial establecido ha consistido en el cálculo del **PROMEDIO DE PRECIO**, de la combinación de los presupuestos de las firmas mencionadas precedentemente dedicadas al rubro cuya solicitud de cotización fue realizada vía correo electrónico y remitidas mediante Memorandum M.D.A. N° 146/2025, de la Dirección de Tecnología de la Información.

Asimismo, se informa que, en vista a que no contamos con un histórico de Mantenimiento de Ups, se ha realizado la búsqueda de IDs en la página de la DNCP, a fin



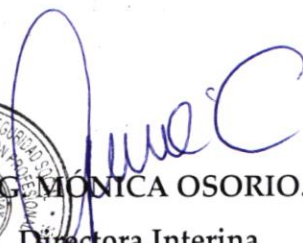

de realizar la combinación de precios conforme a las normativas vigentes, sin embargo, no hemos visualizado llamados similares con características comparables acorde al requerimiento existente para el presente llamado. -

Al respecto, conviene decir que los precios establecidos en los procesos licitatorios son referenciales, es decir, sirven al solo efecto de determinar un presupuesto (una presunción de lo que podría costar el bien y/o servicio) sin embargo, son los competidores (oferentes) quienes finalmente determinan el precio en función a sus propios costos, mercado, competitividad y margen de utilidades. También es necesario mencionar que los precios de mercado son dinámicos, por lo tanto, pueden variar constantemente en función a las condiciones económicas no solo del país sino también de la región.

CONCLUSION

Por tanto, en base a las consideraciones expuestas, esta Unidad Operativa de Contratación es del criterio que, las obtenciones de los precios referenciales garantizan el cumplimiento de principios rectores de la Economía y Eficiencia, y teniendo en cuenta criterios de razonabilidad; lineamientos previstos en la Resolución N° 454/24, y, en consecuencia, se concluye que se hallan dadas las condiciones para su comunicación con el llamado correspondiente. -

Es mi dictamen.



ABC MÓNICA OSORIO.
Directora Interina
Unidad Operativa de Contrataciones

De conformidad con la Resolución DNCP N° 454 de fecha 15 de febrero 2024, se procede a realizar la confección del Precio de Referencia a ser aplicado al procedimiento de contratación individualizado como Licitación de Menor Cuantía LCM N° 08/25 "MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER." ID 465.220.

A los efectos de la confección del precio, se utiliza el parámetro previsto por el Numeral 4 del Anexo de la Resolución DNCP N° 454/2024:

PLANILLA DE PRECIOS REFERENCIALES - MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER.

ITEM	CÓDIGO DE CATÁLOGO	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CELEXX		VTG S.R.L.	SANRI	PRECIO UNITARIO REFERENCIAL	
							PRECIO UNITARIO	PRECIO UNITARIO			PRECIO UNITARIO	PRECIO PROMEDIO REFERENCIAL
1	81111812-008	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER DEL SNPP.	SEGUN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	1	UNIDAD	EVENO	489.000.000	489.000.000	415.650.000	562.350.000	489.000.000	489.000.000
TOTAL GENERAL							489.000.000	489.000.000	415.650.000	562.350.000	489.000.000	489.000.000

Item N°	FUENTE
Precio (1)	CELEXX
Precio (2)	SANRI
Precio (3)	VTG S.R.L

Se adjunta al presente, copias de referencias mencionadas en el cuadro precedente.

Observación: Los precios puestos en los llamados son referenciales, es decir, al solo efecto de determinar un presupuesto (una presunción de lo que podría costar el bien) sin embargo, son los contratistas (licitadores) quienes finalmente determinan el precio en función a sus propios costos, mercado, competitividad y margen de utilidades no así la Convocante. Los precios de mercado son dinámicos, por lo tanto, pueden variar constantemente en función a las condiciones económicas no solo del país sino también de la región.

Preparado por: _____
 Firma: _____
 Dependencia: _____

SEVICION NACIONAL DE PROFESIONALES
 SERVICIO NACIONAL DE PROFESIONALES
 DIRECTORA INTERINA
 C.P. ALICIA LORENA ACOSTA G.

Unidad Operativa de Contrataciones

M.D.T.I. N° 146/2025

MEMORANDUM

Para: Abg. Mónica Osorio, Directora
Dirección UOC - SNPP

De: Ing. Eder Añazco, Director
Dirección de Tecnología de la Información

Ref.: Remisión de Dictamen Técnico y Precios Referenciales

Fecha: 29 de agosto de 2025



Me dirijo a usted a fin de remitir el Dictamen Técnico de la Dirección de TIC del SNPP y los precios referenciales con respecto al llamado de **Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP**.

Adjunto Dictamen Técnico TIC y Precios Referenciales.

Sin otro particular me despido de usted.

ATENTAMENTE.



Solicitud de Cotización para el llamado de Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP

2 mensajes

Dirección TIC SNPP <snppdirecciontic@gmail.com>
Para: facundo.nunez@celexx.la

29 de agosto de 2025, 1:31 p.m.

Me dirijo a ustedes, en el marco de la RESOLUCIÓN 454/2024 "POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS REFERENCIALES Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY N° 7021/22", a fin de solicitar una cotización de precios para el llamado de **MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER DEL SNPP**.

Esta solicitud es realizada de modo a dar cumplimiento a la norma citada en el párrafo anterior, siendo de carácter REFERENCIAL, es decir, no implica compromiso alguno de Contratación de servicios con el SNPP.


Se adjuntan las especificaciones técnicas.

Favor remitir el presupuesto utilizando el formato adjunto, con membrete de la empresa, firma y sello.

En el convencimiento de contar con su predisposición me despido muy cordialmente.

ING. Eder A. Añazco Greco, Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
SNPP

2 archivos adjuntos

 **Solic. Cotización de Precios - Adq.xlsx**
12K

 **Especificaciones Mantenimiento UPS's 30 KVA SNPP.docx**
69K

29 de agosto de 2025, 3:31 p.m.

Facundo Nuñez <facundo.nunez@celexx.la>
Para: Dirección TIC SNPP <snppdirecciontic@gmail.com>

Buenas .
Envío lo solicitado por el presente correo en base a las especificaciones técnicas remitidas.

Ante cualquier consulta a las órdenes.

Desde ya Saludos Cordiales.

Atte.

De: Direccion TIC SNPP <snppdirecciontic@gmail.com>

Enviado: viernes, 29 de agosto de 2025 13:31

Para: Facundo Nuñez <facundo.nunez@celexx.la>

Asunto: Solicitud de Cotización para el llamado de Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP

ATENCIÓN: Este correo electrónico se envió desde fuera de la organización. No haga clic en enlaces ni abra archivos adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido es seguro.

[Texto citado oculto]

CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este mensaje y/o archivo(s) adjunto(s) es confidencial / privilegiada y está destinada a ser leída solo por la(s) persona(s) a la(s) que va dirigida. Si usted lee este mensaje y no es el destinatario señalado, o ha recibido esta comunicación por error, le informamos que está totalmente prohibida cualquier divulgación, distribución o reproducción de esta comunicación, le rogamos que nos lo notifique y nos devuelva el mensaje original inmediatamente a la siguiente dirección: compliance@celexx.com.py.

Política de Seguridad de la Información y Calidad

"Somos una empresa innovadora, distribuidores de tecnología, integración de soluciones de IT y Telecomunicaciones. Orientamos nuestra gestión a la innovación tecnológica y satisfacción de nuestras partes interesadas; para lo cual, nos comprometemos a cumplir con los requisitos aplicables. Garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, cumpliendo en todo momento con las regulaciones, acuerdos contractuales, objetivos de negocio y consolidando una cultura de seguridad de la información y mejora continua."

CELEXX S.A.

 **Propuesta Referencial - SNPP - UPS MANTENIMIENTO.pdf**
274K

Asunción, 29 de agosto del 2025

Señores

Sistema Nacional de Promoción Profesional.

Presente

De nuestra consideración:

Nos es grato dirigirnos a Uds. a fin de hacerles llegar nuestra propuesta de valores para la solución de "Contrato de Mantenimiento de la UPS del DATACENTER del SNPP" de acuerdo con su pedido y que detallamos a continuación:

item	Descripción	Cantidad	Precio Unitario C/ Iva	Precio Total c/ Iva
1	Contrato de Mantenimiento para la UPS del DATACENTER del SNPP	1	489.000.000	489.000.000
Total :				489.000.000

CONDICIONES

Plazo de Entrega : A DEFINIR
Validez de la Oferta : La presente oferta 15 días de la presentación
Forma de Pago : A Definir

Sin otro particular les saludamos muy atentamente

CELEXX S.A.



Facundo Nuñez

Gerente Comercial | Proyectos

(09891) 203 959
facundo.nunez@celexx.ia
www.celexx.com.py
Avda. Boggiani 5832, Piso 2-3
Edificio Maria Luisa.

Solicitud de Cotización para el llamado de Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP

2 mensajes

Dirección TIC SNPP <snppdirecciontic@gmail.com>
Para: hugo.acosta@sanri.com.py

29 de agosto de 2025, 1:32 p.m.

Me dirijo a ustedes, en el marco de la RESOLUCIÓN 454/2024 "POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS REFERENCIALES Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY N° 7021/22", a fin de solicitar una cotización de precios para el llamado de **MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER DEL SNPP**.

Esta solicitud es realizada de modo a dar cumplimiento a la norma citada en el párrafo anterior, siendo de carácter REFERENCIAL, es decir, no implica compromiso alguno de Contratación de servicios con el SNPP.


Se adjuntan las especificaciones técnicas.


Favor remitir el presupuesto utilizando el formato adjunto, con membrete de la empresa, firma y sello.

En el convencimiento de contar con su predisposición me despido muy cordialmente.

ING. Eder A. Añazco Greco, Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
SNPP

2 archivos adjuntos

 **Solic. Cotización de Precios - Adq.xlsx**
12K

 **Especificaciones Mantenimiento UPS's 30 KVA SNPP.docx**
69K

Hugo Acosta <hugo.acosta@sanri.com.py>
Para: Dirección TIC SNPP <snppdirecciontic@gmail.com>

29 de agosto de 2025, 3:48 p.m.

Buenas tardes Ing. Eder,

Le adjunto nuestra cotización de lo solicitado, cualquier consulta estamos a las ordenes.

saludos.



Hugo Acosta

Ejecutivo de Ventas

Oficina: +595 21 728-8858

Móvil: +595 984 900-707

Dirección: Aviadores del Chaco 3725– Asunción – Paraguay

Correo: hugo.acosta@sanri.com.py

Web: www.sanri.com.py

De: Direccion TIC SNPP <snppdirecciontic@gmail.com>

Enviado: viernes, 29 de agosto de 2025 01:32 p. m.

Para: Hugo Acosta <hugo.acosta@sanri.com.py>

Asunto: Solicitud de Cotización para el llamado de Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP

[Texto citado oculto]



Propuesta Comercial v1.pdf

599K

Señores
Servicio Nacional de Promoción Nacional.
Ing. Eder Añazco.
Presente.

Fecha: 29/08/2025

De nuestra consideración,
Nos es grato dirigirnos a Ud. para presentarle la siguiente propuesta comercial de:

Mantenimiento de UPS.

En nuestro carácter de Partner y Proveedor Autorizado de la solución propuesta, habiendo realizado el relevamiento correspondiente en conjunto con el cliente, culminando con el análisis de la necesidad y el diseño de la solución con nuestro Departamento de Ingeniería de Preventa, proponemos la siguiente solución:

Propuesta Comercial							
LLAMADO DE MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER DEL SNPP. - PRECIOS DE REFERENCIA							
ITEM	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS REQUERIDAS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	PRECIO UNITARIO	MONTO TOTAL
1	LLAMADO DE MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER DEL SNPP	SEGÚN ESPECIFICACIONES TECNICAS	1	UNIDAD	UNIDAD	562.350.000	562.350.000
							562.350.000

El Servicio no incluye materiales que no esten en el presupuesto.

TERMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES

CONDICIONES GENERALES

1. Precios expresados en Guaraníes.
2. El presupuesto incluye el 10% del Impuesto al Valor Agregado I.V.A.
3. Condición de venta mediante la confirmación por orden de compra del cliente o mediante la firma del presente documento en el apartado CONFORMIDAD por una persona autorizada.
4. El plazo de entrega será definido con el cliente durante el desarrollo del proyecto y de acuerdo a los tiempos de importación de fábrica.
5. El cliente deberá solicitar a SANRI S.A. una validación o actualización del presupuesto una vez vencido el plazo de validez de la oferta.
En caso que el cliente no lo solicite a tiempo, SANRI S.A. también emitirá un presupuesto actualizado.

PLAZO DE ENTREGA: De acuerdo avance de obra.

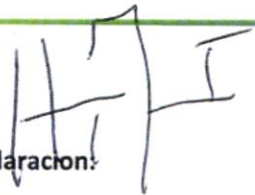
FORMA DE PAGO: Según acuerdo del cliente.

VALIDEZ DE LA OFERTA: 30 días.

CONFORMIDAD

En conformidad a la presente propuesta técnica y económica, así como los términos y condiciones, considerando que lo presupuestado cumple y satisface con los requerimientos técnicos de su empresa, sírvase a firmar y completar los datos requeridos de aprobación:

Empresa:
Firma y Aclaracion:



Sello:

SANRISA.
SEGURIDAD E INNOVACION
Hugo Acosta

Solicitud de Cotización para el llamado de Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP

1 mensaje

Dirección TIC SNPP <snppdireccionic@gmail.com>

29 de agosto de 2025, 1:32 p.m.

Para: egimenez@vtg.com.py

Me dirijo a ustedes, en el marco de la RESOLUCIÓN 454/2024 "POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS REFERENCIALES Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN EN EL MARCO DE LA LEY N° 7021/22", a fin de solicitar una cotización de precios para el llamado de **MANTENIMIENTO DE UPS DEL DATACENTER DEL SNPP**.

Esta solicitud es realizada de modo a dar cumplimiento a la norma citada en el párrafo anterior, siendo de carácter REFERENCIAL, es decir, no implica compromiso alguno de Contratación de servicios con el SNPP.


Se adjuntan las especificaciones técnicas.

Favor remitir el presupuesto utilizando el formato adjunto, con membrete de la empresa, firma y sello.

En el convencimiento de contar con su predisposición me despido muy cordialmente.

ING. Eder A. Añazco Greco, Director
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
SNPP

2 archivos adjuntos

 **Solic. Cotización de Precios - Adq.xlsx**
12K

 **Especificaciones Mantenimiento UPS's 30 KVA SNPP.docx**
69K

Solicitud de Cotización para el llamado de Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP

1 mensaje

Deysi Herrera <dherrera@vtg.com.py>

29 de agosto de 2025, 4:28 p.m.

Para: snppdireccionic@gmail.com, Esteban Gimenez <egimenez@vtg.com.py>

Buenas Tardes,

Ing.Eder Añazco

Por medio de la presente adjunto cotización "**Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP**"

Atte

Lic.Deysi Herrera

Encargada Administrativa

VTG S.R.L



Nota de Presupuesto para el Llamado de Mantenimiento para la UPS del Datacenter del SNPP.pdf
440K

Asunción, 29 de agosto del 2025

Señores

Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) / Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Presente

De nuestra Consideración:

Nos dirigimos a usted, a los efectos de presentar nuestro presupuesto de precio para el llamado "MANTENIMIENTO PARA LA UPS DEL DATACENTER DEL SNPP" según el siguiente detalle:

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario C/ Iva	Precio Total c/ Iva
1	Mantenimiento para la UPS del DATACENTER del SNPP.	1	415.650.000	415.650.000.-
Total:				415.650.000.-

Validez de la Cotización: 30 días Hábiles

Sin otro particular, hacemos propicia la oportunidad para saludarlos, muy atentamente.


Lic. Deysi Patricia Herrera Fernández

VTG S.R.L.
Lic. Deysi Patricia Herrera F.

M.D.T.I. N° 143/2025

MEMORANDUM

Para: Abg. Mónica Osorio, Directora
Dirección UOC - SNPP

De: Ing. Eder Añazco, Director
Dirección de Tecnología de la Información

Ref.: Remisión de Especificaciones Técnicas para el llamado de Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP.

Fecha: 29 de agosto de 2025



Me dirijo a usted a fin de solicitar el inicio del proceso de llamado para el Llamado de Mantenimiento de UPS del Datacenter del SNPP a fin de poder contar con el mantenimiento correspondientes en la brevedad posible.

Cabe destacar que dicha solicitud es de suma importancia para el correcto funcionamiento de los equipos en el datacenter.

Adjunto Especificaciones técnicas de lo solicitado.

Sin otro particular me despido de usted.

ATENTAMENTE.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Mantenimiento preventivo y correctivo, incluyendo el **reemplazo de baterías** de dos (2) **UPS APC de 40 KVA Modelo SUVTPF30KB4H** instaladas en las dependencias del **SNPP (DATACENTER)**, asegurando la continuidad y disponibilidad de energía en las operaciones críticas de los sistemas de TI en Producción.

1. Alcance del Servicio

El contratista deberá proveer un servicio integral que contemple:

- **Mantenimiento preventivo de los UPS's (semestral):**
 - Inspección visual y registro de alarmas previo al mantenimiento
 - Limpieza general de los UPS's.
 - Ajuste mecánico de componentes y partes del equipo.
 - Ajuste de los terminales de conexión eléctrica.
 - Pruebas de corte de energía (UPS en modo Baterías).
 - Registro de magnitudes y valores eléctricos
 - Pruebas de BYPASS estático y de rodeo.
 - Verificación del correcto funcionamiento de las UPS
 - Revisión de protecciones, ventiladores, y componentes internos.
 - Medición de la Resistencia interna de baterías con un medidor especializado para este propósito que usará Corriente Continua para la medición. Luego de la medición de la resistencia de las baterías, se exportará la información del instrumento a un software del mismo fabricante del instrumento de medición de Resistencia interna de baterías, para realizar el informe del estado de las baterías y posterior recomendación del cambio de las mismas si fuere el caso.
 - Elaboración de Informe del servicio realizado.
- **Mantenimiento correctivo (En el periodo de duración del contrato):** atención de fallas, ajustes de configuración, limpieza técnica de módulos y reparación de componentes dañados. No considerar El costo de partes ni repuestos.
- **Reemplazo de baterías (De ser necesario en el periodo de duración del contrato):** provisión, instalación y puesta en marcha de la totalidad de baterías de los UPS's, de acuerdo con las especificaciones del fabricante. Cada UPS cuenta con 3 bancos de baterías de 32 baterías de 9Ah 12VDC cada uno en total se debe considerar 192 baterías
- **Asistencia técnica remota y presencial (En el periodo de duración del contrato):** soporte prioritario en caso de incidentes o anomalías detectadas durante el contrato.

De acuerdo a la categoría del incidente, los niveles de servicio de atención se acuerdan en:

- I. Incidentes Críticos:
 - a. Respuesta al contacto Telefónico: inmediato (menos de 60 minutos).
 - b. Asignación de Técnicos: inmediato (menos de 180 minutos).
 - c. Modalidad: 24/7
- II. Incidentes Graves:
 - a. Respuesta al contacto Telefónico: en un plazo de hasta 2 horas.
 - b. Asignación de Técnicos: en un plazo de hasta 8 horas.

Ing. Eder Añezco G.
Director
Dirección de TIC - SNPP

- c. Modalidad: lunes a viernes de 9 hr a 17 hr (excepto feriados).
- III. Incidentes Leves:
 - a. Respuesta al contacto Telefónico: en un plazo de hasta 48 horas.
 - b. Asignación de Técnicos: en un plazo de hasta 72 horas.
 - c. Modalidad: lunes a viernes de 9 hr a 17 hr (excepto feriados).

Nota: Los trabajos deberán realizarse en **horarios que el SNPP considere prudente**, para no afectar la operación de los servicios críticos.


Ing. Eder Añazco G.
Director
Dirección de TIC - SNPP