

Consultas Realizadas

Licitación 469274 - Servicio de Internet y VPN - Plurianual.

Consulta 1 - Características del equipo a utilizar para el servicio

Consulta	Fecha de Consulta	14-10-2025
Con respecto al siguiente requerimiento: "En caso de falla de algunos de los equipos activos se establecerá un plazo de 2 (Dos) horas para el recambio del equipo dañado por un equipo nuevo de igual prestación o superior". Con el objetivo de asegurar una gestión logística efectiva y garantizar la calidad en la reinstalación del servicio, se solicita modificar el plazo de recambio del equipo activo dañado por uno nuevo de igual o superior prestación, extendiéndolo de las 2 (Dos) horas actuales a 6 (Seis) horas. Esta ampliación es crucial para cubrir adecuadamente el tiempo requerido para el transporte seguro del equipo de reemplazo, el despliegue del personal técnico especializado, la configuración necesaria del nuevo equipo en sitio y las pruebas de servicio exhaustivas antes de su puesta en producción		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-10-2025
Favor remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 2 - Soporte Técnico

Consulta	Fecha de Consulta	14-10-2025
Con respecto al siguiente requerimiento: "Técnico El tiempo de atención efectiva de un reclamo durante días y horas hábiles no debe superar las 2 horas. En días no hábiles y en horarios no hábiles el tiempo de respuesta a un evento y su comunicación al encargado de guardia no debe superar las 4 horas". Solicitamos una aclaración formal sobre el significado del 'tiempo de atención efectiva' (2 horas en horario hábil) y del 'tiempo de respuesta a un evento' (4 horas en horario no hábil). Es crucial confirmar si estos plazos se refieren al inicio de los trabajos de diagnóstico o si, por el contrario, exigen la solución definitiva del reclamo. De ser este último el caso, destacamos que la complejidad inherente a fallas mayores, como cortes extensos de fibra o problemas troncales, hace inviable garantizar una solución completa dentro de 2 o 4 horas, especialmente durante horas pico o en situaciones logísticas críticas, por lo que sugerimos que el plazo se interprete como el Tiempo de Inicio de la Intervención Técnica.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	16-10-2025
Favor remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		