

Dirección General de Registros
Edificio del Notariado Av.18 de julio 1730
tel 2402 5642 - C.P. 11200
www.dgr.gub.uy

Montevideo, 28 de noviembre de 2019.-

Comisión Asesora de Adjudicaciones

Por medio de la presente, y en virtud de la consulta realizada por la empresa Arnaldo C. Castro S.A., respecto a la **Licitación Abreviada 4 / 2019**, respondemos lo siguiente:

Consulta realizada por la empresa Arnaldo C. Castro S.A.

Podrían aclarar a que se refieren en la sección Condiciones Particulares para todos los Items. Cuando dicen: " Ante una solicitud de servicio, la empresa dispondrá de un día hábil para concurrir a nuestras oficinas y tres día hábiles para hallar la solución al problema. De no cumplirse con este requisito, se comunicará la situación a la Dirección General de la DGR para que tome las acciones pertinentes"

Si esto no es incongruente con otro punto de esa misma sección que dice "De requerirse la presencia de los referidos técnicos en nuestro sitio, la visita no podrá superar las 2 horas entre la solicitud y la validación del requerimiento"

Respuesta a la consulta realizada por la empresa **Arnaldo C. Castro S.A.:**

La DGR, realizará un estudio y evaluación, y el contenido de las Secciones correspondientes a Condiciones Particulares, refieren a:

- Generación de propuestas con alternativas y Niveles de Servicio, para gestionar Tickets de Servicios, por parte del Proveedor del Servicio.
- Propuestas que permitan un tratamiento (eventualmente con sus costos asociados), a el manejo de prioridades y urgencias según sea el Hardware asociado.
- En todos los casos el Soporte será brindado en las Oficinas Centrales de DGR en Montevideo (Edificio del Notariado - 4to Piso).
- Si el Hardware afectado correspondiera a equipos instalados en Nodos Departamentales (ej. Switches de nodos), la DGR se encargará del traslado desde y hacia los departamentos a las Oficinas Centrales en Montevideo.

