**Aclaración N°2 24092020**

**Consulta:**

1) Según PARTE III – Requerimientos para la prestación del soporte técnico informático “Chequeos preventivos” se indica que se deben realizar chequeos en forma periódica. La consulta es. Que cantidad de horas mensuales se destinaran por lugar a esta tarea. Las define UTEC? O las define el proveedor?

**Respuesta:**

1) Las define UTEC. También el proveedor podrá proponer los trabajos y las horas que destinará, UTEC evaluará y definirá.

**Consulta:**

2) Se realizaran en el servicio  incidentes no presenciales, caso atención telefónica o correo electrónico. Como se computaran y facturar estas horas en caso afirmativo?

**Respuesta:**

2) Todas las tareas quedarán registradas en el sistema de tickets, allí se registra el tiempo consumido (dichas horas serán confirmadas por UTEC).

 **Consulta:**

3) La UTEC asegura 1500 horas anuales de servicio, en caso de terminado el año no se llegue a la cantidad efectivamente trabajada, en este mes se facturara el total de las horas faltantes?

 **Respuesta:**

3) La UTEC no asegura las 1500 horas anuales.

**Consulta:**

4) En el pliego indica que se otorgaran 20 puntos  a las empresas que tengan el certificado ISO 20000, no se puede alcanzar el mismo puntaje para las empresas que están brindando el servicio y lo hicieron de forma satisfactoria,  ya que lo que se busca es calidad en el mismo, garantizando mantener el personal que viene trabajando hace años?

 **Respuesta:**

4) No.

**Consulta:**

6) Se deberá presentar para comprobar la residencia del técnico alguna constancia de domicilio?

**Respuesta:**

6) No.

**Consulta:**

7) El pliego no aclara pero como es una licitación abreviada se aplicara el beneficio de PYME para pequeñas y medianas empresas?

**Respuesta:**

7) Los regímenes de preferencia están regulados en los artículos 58 y 59 del TOCAF a su vez para todo procedimiento competitivo, por lo tanto si corresponde se aplicarán.

**Consulta:**

8) Los procedimientos documentados para la resolución de incidentes, se pretende documentar casos específicos como por ejemplo atención de salas virtuales, equipos en garantía, atención al usuario administrativo y técnico. O se pretende tener 10 procedimientos genéricos? La consulta es generamos un procedimiento para resolver 10 incidentes de distinta índole más allá que los procedimientos genéricos lo contemplen?

**Respuesta:**

8) Los procedimientos son genéricos que el proveedor ya tenga en uso.

**Consulta:**

9) Con respecto a las horas consumidas mensualmente se podrá facturar un mínimo de horas constantes preventivas?

**Respuesta:**

9) Si, siempre y cuando el servicio lo requiera y estén debidamente justificadas.

**Consulta:**

10) Dado que tenemos muchas consultas queremos además solicitar una prórroga de apertura de licitación para poder resolver los temas consultados

**Respuesta:**

10) Próximamente se otorgará una prórroga hasta el lunes 5/10/2020 17:00 horas.