



ASUNTO: Respuesta a dudas y/o aclaraciones a las bases

**EMPRESAS INVITADAS
A LA LICITACIÓN SIMPLIFICADA
N° LS-CEV-002-10**

El Congreso del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, de acuerdo a lo establecido en las bases de participación, referente a las dudas y/o aclaraciones de la **Licitación Simplificada N° LS-CEV-002-10** relativa **A LA ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE ANTIVIRUS PARA ESCRITORIOS Y SERVIDORES**, procede a notificar a las empresas invitadas a la licitación en comento, respecto a los cuestionamientos remitidos en tiempo y forma que a la letra dicen:

Treviño Computación, S.A. de C.V.

1.- Capítulo 1, Cuarta.

Podrían ampliar la explicación de este párrafo, para saber si se refiere al proceso administrativo-legal, al proceso de capacitación e implementación del software, o bien, al soporte técnico requerido en bases.

Respuesta:

El licitante adjudicado entregará la solución de antivirus para escritores y servidores conforme a lo solicitado en el anexo técnico; en caso, de haber alguna deficiencia o irregularidad en lo convenido, ya sea en relación a la documentación legal solicitada, el funcionamiento de la solución o el soporte técnico; el tiempo de respuesta no deberá ser mayor a 2 horas para su atención, y para la solución del problema no deberá exceder a un plazo de 24 horas, esto es a partir de la hora en que se recibió el aviso.

2.- Anexo Técnico, Servicios N° 1:

Solicitamos que el Soporte Telefónico ilimitado 24x7 sea directamente con el fabricante a través de un número telefónico gratuito 01800, en virtud de que es el único que cuanta con la infraestructura para proporcionarlo.

¿Se acepta nuestra proposición?

Respuesta:

La única manera en que lo propuesto por el proveedor pueda ser susceptible, seria presentando una carta donde el fabricante respalde el soporte telefónico 24x7 ilimitado y resaltando que si la solución provista no es de nuestra entera satisfacción y/o el problema no es resuelto al 100%, se recurriría al proveedor adjudicado para el soporte en sitio, como se especifica en el Anexo Técnico, Servicios No. 1.



ASUNTO: Respuesta a dudas y/o aclaraciones a las bases

3.- Anexo Técnico, Servicios N° 1:

Solicitamos que el Soporte Técnico en sitio sea Lunes a Viernes con un Horario de atención de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

¿Se acepta nuestra propuesta?

Respuesta:

Desafortunadamente no es viable la propuesta realizada por el proveedor, ya que como menciona el Anexo Técnico en su Primer Apartado de Servicios, el soporte deberá ser 24X7 en sitio.

4.- Capítulo 1, Tercera.

¿A que tipo de documentación comprobatoria se refieren en este punto, podrían ser más específicos?

Respuesta:

A cualquier documento escrito expedido por el fabricante autorizando la adquisición de la solución y la contratación del servicio.

A T E N T A M E N T E

LIC. ANA ROSA VALDÉS SALAZAR

Encargada de la Secretaria de Servicios Administrativos y Financieros