

Consultas Realizadas

Licitación 395773 - Servicio de Soporte NETWORKING (SBE)

Consulta 1 - |SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TECNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
Aspectos Técnicos: Redes y comunicaciones: Administración de Redes TCP/IP en sistemas i5, POWER 7 y POWER 8. solicitamos respetuosamente a la convocante que este requerimiento sea opcional ya que corresponde al MAINFRAME del banco. Lo solicitado se cursa a los efectos de velar por la amplitud para la participación a oferentes consagrado en el artículo 20° de la Ley 2051/2003, específicamente: Las especificaciones técnicas, plazos, tolerancias, porcentajes u otras disposiciones de similar naturaleza que deban contener las bases o los pliegos de requisitos de licitación, se establecerán con la mayor amplitud de acuerdo con la naturaleza específica del contrato, con el objeto de que concurra el mayor número de oferentes ya que esta limita la cantidad de participantes.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, favor remitirse a la adenda N° 3.		

Consulta 2 - SUMINISTRO REQUERIDO - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
ASPECTOS TÉCNICOS: Deberá tener personal con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet FCNSA FCNSP (CCNA/CCNP), con un mínimo de 3 años o más de experiencia a especificar. Solicitamos amablemente sean aceptados planilla de IPS y/o contrato profesional.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: se acepta planilla de IPS y/o contrato profesional con copia de facturas emitidas con una antigüedad mínima de 1 (un) año. Remitirse a la Adenda N° 3.		

Consulta 3 - SUMINISTRO REQUERIDO - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
ASPECTOS TÉCNICOS: Deberá tener personal con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet FCNSA FCNSP (CCNA/CCNP), con un mínimo de 3 años o más de experiencia a especificar. Solicitamos amablemente sean aceptados planilla de IPS y/o contrato profesional.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: se acepta planilla de IPS y/o contrato profesional con copia de facturas emitidas con una antigüedad mínima de 1 (un) año. Remitirse a la Adenda N° 3.		

Consulta 4 - SUMINISTRO REQUERIDO - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
Redes y comunicaciones: Consultoría, diseño e implementación de políticas de seguridad en redes de datos y voz e imagen. ¿ Este contrato deberá cubrir servicios de telefonía ?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: Sí deberá incluir Servicio de telefonía. Remitirse a la Adenda N° 3.		

Consulta 5 - SUMINISTRO REQUERIDO - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
solicitan 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller). Nos podrían indicar la solución instalada en la entidad.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: la solución instalada en la entidad es F5 networks. Remitirse a la Adenda N° 3.		

Consulta 6 - Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
Solicitan :Presentar Declaración Jurada de contar como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet FCNSA FCNSP (CCNA/CCNP), con un mínimo de 3 años o más de experiencia a especificar. Nos podrían indicar si deberán ser 2 técnicos con certificación e CISCO y los mismo 2 para Fortinet o deberán ser técnicos diferentes.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: deberán ser técnicos diferentes para cada marca y con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 año. Remitirse a la Adenda N° 3.		

Consulta 7 - Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
Donde dice: Los técnicos deberán ser de la firma y comprobado con planilla de IPS. Declaración jurada de los años de antigüedad para el personal técnico. Solicitamos respetuosamente se acepten planilla de ips y/o contrato profesional como emisión de contrato mensual por los años solicitado. Lo solicitado encuentra sustento legal en el artículo 20° de la Ley 2051/03, específicamente: no se podrán exigir a los participantes requisitos distintos a los señalados por esta ley, ni se podrán establecer elementos que no resulten técnicamente indispensables, si con ello se limitan las posibilidades de concurrencia a eventuales proveedores o contratistas; lo cual se condice con el Principio de Igualdad y Libre Competencia, previsto en el inciso b) del artículo 4° de la misma Ley, teniendo en cuenta además lo establecido en el art. 46° del Decreto Reglamentario 2992/19.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: se acepta planilla de IPS y/o contrato profesional con copia de facturas emitidas con una antigüedad mínima de 1 (un) año. Remitirse a la Adenda N° 3.		

Consulta 8 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En Capacidad técnica, en el ítem 5, se requiere personal con certificación Fortinet FCNSA FCNSP. Estas certificaciones fueron reemplazadas por el fabricante. Ver detalles en el siguiente enlace, en la página web del fabricante: https://www.fortinet.com/blog/business-and-technology/fortinet-nse-training-institute-wins-four-industry-awards Solicitamos ajustar el requerimiento a las nuevas certificaciones. Solicitamos sean aceptadas certificaciones NSE4.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: serán aceptadas certificaciones NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Remitirse a la Adenda N° 3.		

Consulta 9 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En Capacidad técnica, en el ítem 5, se requiere dos profesionales con certificación nivel profesional de Cisco, FCNSA y FCNSP, con mínimo de 3 años de experiencia. No queda claro cuál es el requerimiento para cada profesional, y cuál es la certificación requerida. Favor aclarar cuál es la certificación requerida para profesional.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente aclara lo siguiente: 2 (dos) técnicos Cisco, en el cual cada tecnico debe contar con una de las siguientes certificaciones: CCNP o CCNA o CCIE o superior, activo y/o vigente con certificación. Obs.: Cada tecnico debe contar con diferente certificación. 2 (dos) Profesionales Fortinet NSE4 o superior con certificación vigente. 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller) en el producto implementado en el Banco. 1 (Un) Profesional con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter. Los profesionales deberán acreditar Certificación emitida por entidad especializada en el rubro (Data Center Dynamics y/o Uptime Institute). - Deberá tener como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Obs.: Deberán ser dos técnicos diferentes para cada marca, con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 (un) año. - Todas las certificaciones entregadas deberán ser de profesional que forma parte del plantel de la empresa oferente REMITIRSE A LA ADENDA NÚMERO 3.		

Consulta 10 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En Capacidad técnica, en el ítem 1, se requiere 2 (dos) Profesionales Cisco (CCNP Routing & Switching; - CCNP Data Center). Para cubrir el requerimiento de CCNP Data Center, solicitamos sean aceptadas certificaciones similares o superiores, como CCIE.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente aclara lo siguiente: serán aceptadas certificaciones CCIE o superior, activo y/o vigente a la fecha de presentación. REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 11 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En Capacidad técnica, en el ítem 4, se requiere un profesional con certificaciones de infraestructura de Datacenter. Al respecto, solicitamos sean aceptados certificados de capacitaciones emitidos por fabricantes reconocidos de componentes de Datacenter.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: 2 (dos) técnicos Cisco, en el cual cada tecnico debe contar con una de las siguientes certificaciones: CCNP o CCNA o CCIE o superior, activo y/o vigente con certificación. Obs.: Cada tecnico debe contar con diferente certificación. 2 (dos) Profesionales Fortinet NSE4 o superior con certificación vigente. 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller) en el producto implementado en el Banco. 1 (Un) Profesional con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter. Los profesionales deberán acreditar Certificación emitida por entidad especializada en el rubro (Data Center Dynamics y/o Uptime Institute). - Deberá tener como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Obs.: Deberán ser dos técnicos diferentes para cada marca, con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 (un) año. - Todas las certificaciones entregadas deberán ser de profesional que forma parte del plantel de la empresa oferente REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 12 - Especificaciones Técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En las especificaciones técnicas, En Aspectos Técnicos, se requiere: Deberá tener personal con certificación de nivel profesional de: 2 (dos) Profesionales Cisco CCNP Routing & Swtchig - CCNP Data Center. Al respecto solicitamos sean aceptadas certificaciones similares o superiores, como CCIE.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: serán aceptadas certificaciones CCIE o superior, activo y/o vigente a la fecha de presentación. REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 13 - Especificaciones Técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En las especificaciones técnicas, En Aspectos Técnicos, se requiere: 1 (Un) Profesionales con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter, con certificación de Data Center Dynamics y/o Uptime Institute. Al respecto, solicitamos sean aceptados certificados de capacitaciones emitidos por fabricantes reconocidos de componentes de Datacenter.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: 1. 2 (dos) técnicos Cisco, en el cual cada tecnico debe contar con una de las siguientes certificaciones: CCNP o CCNA o CCIE o superior, activo y/o vigente con certificación. Obs.: Cada tecnico debe contar con diferente certificación. 2. 2 (dos) Profesionales Fortinet NSE4 o superior con certificación vigente. 3. 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller) en el producto implementado en el Banco. 4. 1 (Un) Profesional con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter. Los profesionales deberán acreditar Certificación emitida por entidad especializada en el rubro (Data Center Dynamics y/o Uptime Institute). 5. Deberá tener como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Obs.: Deberán ser dos técnicos diferentes para cada marca, con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 (un) año. 6. Todas las certificaciones entregadas deberán ser de profesional que forma parte del plantel de la empresa oferente REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 14 - Especificaciones Técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En las especificaciones técnicas, En Aspectos Técnicos, se requiere: personal con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet FCNSA FCNSP (CCNA/CCNP), con un mínimo de 3 años o más de experiencia. No queda claro cuál es el requerimiento para cada profesional, y cuál es la certificación requerida. Favor aclarar cuál es la certificación requerida para profesional.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta realizada, la dependencia requirente expresa lo siguiente: - Se acepta planilla de IPS y/o contrato profesional con copia de facturas emitidas con una antigüedad mínima de 1 (un) año. 1. 2 (dos) técnicos Cisco, en el cual cada tecnico debe contar con una de las siguientes certificaciones: CCNP o CCNA o CCIE o superior, activo y/o vigente con certificación. Obs.: Cada tecnico debe contar con diferente certificación. 2. 2 (dos) Profesionales Fortinet NSE4 o superior con certificación vigente. 3. 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller) en el producto implementado en el Banco. 4. 1 (Un) Profesional con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter. Los profesionales deberán acreditar Certificación emitida por entidad especializada en el rubro (Data Center Dynamics y/o Uptime Institute). 5. Deberá tener como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Obs.: Deberán ser dos técnicos diferentes para cada marca, con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 (un) año. 6. Todas las certificaciones entregadas deberán ser de profesional que forma parte del plantel de la empresa oferente REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 15 - Servicios a Contratar

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En las especificaciones técnicas, en Condiciones para Contrato de Servicios de Soporte de 24 horas los 365 días, se requiere: Cantidad de Horas de Servicio por mes: 20 acumulables, hasta un máximo de 40 horas. Así mismo, en el Plan de Entrega de los Servicios y en Indicadores de cumplimiento, hacen referencia a servicios mensuales. Al respecto solicitamos aclarar cuál sería el procedimiento en caso que en un mes de transcurso del contrato, se consumiesen las 20 horas disponibles, quedando sin remanente de horas para el transcurso del mes.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta realizada, la dependencia requirente expresa lo siguiente: En caso de necesidad de la utilización de más de 20 horas en un mes y ya no se cuentan con horas acumuladas, los mismos pueden ser utilizados del siguiente mes.		

Consulta 16 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En Capacidad técnica, en el ítem 5, se requiere personal con certificación Fortinet FCNSA FCNSP. Estas certificaciones fueron reemplazadas por el fabricante. Ver detalles en el siguiente enlace, en la página web del fabricante: https://www.fortinet.com/blog/business-and-technology/fortinet-nse-training-institute-wins-four-industry-awards Solicitamos ajustar el requerimiento a las nuevas certificaciones. Solicitamos sean aceptadas certificaciones NSE4.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: serán aceptadas certificaciones NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 17 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En Capacidad técnica, en el ítem 5, se requiere dos profesionales con certificación nivel profesional de Cisco, FCNSA y FCNSP, con mínimo de 3 años de experiencia. No queda claro cuál es el requerimiento para cada profesional, y cuál es la certificación requerida. Favor aclarar cuál es la certificación requerida para profesional.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: 1. 2 (dos) técnicos Cisco, en el cual cada tecnico debe contar con una de las siguientes certificaciones: CCNP o CCNA o CCIE o superior, activo y/o vigente con certificación. Obs.: Cada tecnico debe contar con diferente certificación. 2. 2 (dos) Profesionales Fortinet NSE4 o superior con certificación vigente. 3. 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller) en el producto implementado en el Banco. 4. 1 (Un) Profesional con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter. Los profesionales deberán acreditar Certificación emitida por entidad especializada en el rubro (Data Center Dynamics y/o Uptime Institute). 5. Deberá tener como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Obs.: Deberán ser dos técnicos diferentes para cada marca, con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 (un) año. 6. Todas las certificaciones entregadas deberán ser de profesional que forma parte del plantel de la empresa oferente REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 18 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En Capacidad técnica, en el ítem 1, se requiere 2 (dos) Profesionales Cisco (CCNP Routing & Switching; - CCNP Data Center). Para cubrir el requerimiento de CCNP Data Center, solicitamos sean aceptadas certificaciones similares o superiores, como CCIE.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: serán aceptadas certificaciones CCIE o superior y/o vigente a la fecha de presentación. REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 19 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En Capacidad técnica, en el ítem 4, se requiere un profesional con certificaciones de infraestructura de Datacenter. Al respecto, solicitamos sean aceptados certificados de capacitaciones emitidos por fabricantes reconocidos de componentes de Datacenter.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
en relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: 2 (dos) técnicos Cisco, en el cual cada tecnico debe contar con una de las siguientes certificaciones: CCNP o CCNA o CCIE o superior, activo y/o vigente con certificación. Obs.: Cada tecnico debe contar con diferente certificación. 2 (dos) Profesionales Fortinet NSE4 o superior con certificación vigente. 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller) en el producto implementado en el Banco. 1 (Un) Profesional con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter. Los profesionales deberán acreditar Certificación emitida por entidad especializada en el rubro (Data Center Dynamics y/o Uptime Institute). - Deberá tener como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Obs.: Deberán ser dos técnicos diferentes para cada marca, con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 (un) año. - Todas las certificaciones entregadas deberán ser de profesional que forma parte del plantel de la empresa oferente REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 20 - Especificaciones Técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En las especificaciones técnicas, En Aspectos Técnicos, se requiere: Deberá tener personal con certificación de nivel profesional de: 2 (dos) Profesionales Cisco CCNP Routing & Switching - CCNP Data Center. Al respecto solicitamos sean aceptadas certificaciones similares o superiores, como CCIE.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente: Serán aceptadas certificaciones CCIE o superior, activo y/o vigente a la fecha de presentación. REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 21 - Especificaciones Técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En las especificaciones técnicas, En Aspectos Técnicos, se requiere: 1 (Un) Profesionales con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter, con certificación de Data Center Dynamics y/o Uptime Institute. Al respecto, solicitamos sean aceptados certificados de capacitaciones emitidos por fabricantes reconocidos de componentes de Datacenter.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente; 1. 2 (dos) técnicos Cisco, en el cual cada tecnico debe contar con una de las siguientes certificaciones: CCNP o CCNA o CCIE o superior, activo y/o vigente con certificación. Obs.: Cada tecnico debe contar con diferente certificación. 2. 2 (dos) Profesionales Fortinet NSE4 o superior con certificación vigente. 3. 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller) en el producto implementado en el Banco. 4. 1 (Un) Profesional con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter. Los profesionales deberán acreditar Certificación emitida por entidad especializada en el rubro (Data Center Dynamics y/o Uptime Institute). 5. Deberá tener como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Obs.: Deberán ser dos técnicos diferentes para cada marca, con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 (un) año. 6. Todas las certificaciones entregadas deberán ser de profesional que forma parte del plantel de la empresa oferente REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 22 - Especificaciones Técnicas

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En las especificaciones técnicas, En Aspectos Técnicos, se requiere: personal con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet FCNSA FCNSP (CCNA/CCNP), con un mínimo de 3 años o más de experiencia. No queda claro cuál es el requerimiento para cada profesional, y cuál es la certificación requerida. Favor aclarar cuál es la certificación requerida para profesional.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta, la dependencia requirente expresa lo siguiente; 1. 2 (dos) técnicos Cisco, en el cual cada tecnico debe contar con una de las siguientes certificaciones: CCNP o CCNA o CCIE o superior, activo y/o vigente con certificación. Obs.: Cada tecnico debe contar con diferente certificación. 2. 2 (dos) Profesionales Fortinet NSE4 o superior con certificación vigente. 3. 1 (Un) Profesional con Certificación en producto ADC (Application Delivery Controller) en el producto implementado en el Banco. 4. 1 (Un) Profesional con experiencia en Diseño, implementación de Cableado Estructurado y Datacenter. Los profesionales deberán acreditar Certificación emitida por entidad especializada en el rubro (Data Center Dynamics y/o Uptime Institute). 5. Deberá tener como mínimo 2 (dos) personales con certificación de nivel profesional de Cisco, Fortinet NSE4 o superior activo y/o vigente a la fecha de presentación. Obs.: Deberán ser dos técnicos diferentes para cada marca, con certificación vigente a la fecha de presentación y antigüedad mínima de 1 (un) año. 6. Todas las certificaciones entregadas deberán ser de profesional que forma parte del plantel de la empresa oferente REMITIRSE A LA ADENDA N° 3.		

Consulta 23 - Servicios a Contratar

Consulta	Fecha de Consulta	24-08-2021
En las especificaciones técnicas, en Condiciones para Contrato de Servicios de Soporte de 24 horas los 365 días, se requiere: Cantidad de Horas de Servicio por mes: 20 acumulables, hasta un máximo de 40 horas. Así mismo, en el Plan de Entrega de los Servicios y en Indicadores de cumplimiento, hacen referencia a servicios mensuales. Al respecto solicitamos aclarar cuál sería el procedimiento en caso que en un mes de transcurso del contrato, se consumiesen las 20 horas disponibles, quedando sin remanente de horas para el transcurso del mes.		
Respuesta	Fecha de Respuesta	13-09-2021
En relación a la consulta realizada, la dependencia requirente expresa lo siguiente: En caso de necesidad de la utilización de más de 20 horas en un mes y ya no se cuentan con horas acumuladas, los mismos pueden ser utilizados del siguiente mes.		