

## Consultas Realizadas

# Licitación 424511 - LPN N° 02/2023 "Servicio de mantenimiento y/o reparación de fotocopiadoras e impresoras" - AD REFERENDUM

### Consulta 1 - Autorización del Fabricante

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2023
Solicitamos a la convocante incluir autorización del fabricante debido a que es la única manera de garantizar la originalidad tanto de los insumos como repuestos que son parte fundamental del servicio de mantenimiento solicitado, con ello también se logra mantener la garantía de fabrica de los equipos adquiridos por la convocante		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2023
En el PBC en el punto a. REGLAMENTACIONES, se ha establecido "Todos los repuestos a ser proveídos deberán ser originales de la misma marca de los equipos objeto del presente llamado y contar con garantía escrita de 6 meses como mínimo.", en tal sentido las especificaciones técnicas fundan explícitamente que los repuestos utilizados por la empresa adjudicada deben ser originales, por lo que se mantiene lo establecido en el PBC. Al ser un llamado de servicio la exigencia de solicitar autorización del Fabricante limitaría la cantidad de oferentes, por lo que de esta forma se da cumplimiento suficiente a lo establecido en el Art. 20 de la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas.		

### Consulta 2 - REGLAMENTACIONES - Punto 07

Consulta	Fecha de Consulta	26-04-2023
Para dar mejor cumplimiento al punto 7 en cuanto a facilitar los tiempos de resolución solicitados y permita tener una mejor trazabilidad, sugerimos se pida contar con una herramienta web de consulta de estado de reclamos, entrega de consumibles, así como información relativa a todos los equipos desde donde la Entidad pueda monitorear en tiempo real la prestación de los servicios, así como el historial de los mismos. Permitir desde la misma herramienta web conocer la satisfacción de los usuarios del servicio que se recibe en cuanto a la atención técnica recibida, por la que luego de cada asistencia el usuario de la CONVOCANTE pueda manifestar su conformidad con el servicio y de esta forma mantener indicadores que hacen a la satisfacción en los servicios prestados.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-04-2023
En el PBC en el punto de las especificaciones técnicas "El Contratista se compromete a atender los pedidos de subsanado de fallas, hechos por la Contratante en la brevedad posible, en un plazo no mayor a 8 (ocho) horas hábiles a partir de la notificación de la Contratante y dentro del horario establecido para la prestación del servicio por medios de comunicación remota (llamadas, whatsapp o correo). Y asistencia técnica en sitio hasta dentro de los 36 Hs hábiles. Posteriores a la recepción del reclamo por fallas técnicas no solucionables por medios remotos. Los reclamos existentes serán canalizados a través de la Sección Informática: Área de Soporte técnico.". Si bien, para dar seguimiento a las solicitudes una herramienta web de consulta de estado de reclamos, sería recomendable para todas las empresas de asistencia técnica, en este caso podría resultar en una limitación para los oferentes, por lo que se mantiene las especificaciones técnicas a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 20 de la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas.		