

CIRCULAR ACLARATORIA No. 2
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. LPN- SAR-005-2021
Renovación de “Licencias y Soportes Informáticos para el SAR”

Por este medio y en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 142 de la Ley de Contratación del Estado, el Artículo 105 del Reglamento de la misma, nos dirigimos a ustedes a efecto de realizar aclaraciones a las interrogantes que se han planteado en el proceso de **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. LPN-SAR-005-2021 para la Renovación de “Licencias y Soportes Informáticos para el SAR”** las cuales se detallan a continuación:

Consulta 1

Para el lote Aranda, **los Requerimientos Técnicos mínimos/ Servicios de implementación de la solución**, indican: Recurso técnico de soporte disponible, a partir de la activación del soporte, asistencia remota en horario laboral de 8:00 a 16:00, deberá cubrir: Gestión de incidencias, consultas de facturación, definición de la suscripción, comprensión de licencias disponibles, informes de estados de servicios, informes de facturación, reporte de incidentes, apoyo en actualizaciones.

- a. **Gestión de incidencias**, solicitamos nos puedan aclarar si el proveedor deberá atender directamente a usuarios finales o la comunicación será con el equipo de TI de SAR.

Respuesta: El proveedor no atenderá directamente a los usuarios finales del SAR, la atención y comunicación será directamente con el equipo de TI del SAR.

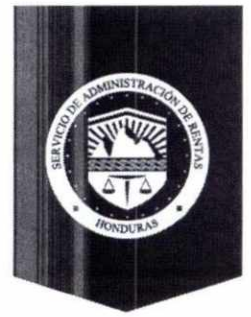
- b. Favor indicar ¿Cuál es la **cantidad de incidencias promedio** que se presentan en la institución? Esta información es básica para poder dimensionar un servicio apropiado.

Respuesta: No se puede brindar una cantidad promedio, porque la atención es según incidencias que se presentan en el día a día.

- c. Favor confirmar si los siguientes servicios forman parte de la gestión de incidencias:
- i. Servicios diagnósticos por mal funcionamiento,
 - ii. Recomendaciones y acciones de recuperación para mantener a los usuarios productivos.
 - iii. Ayudar a los usuarios finales con problemas y conocimientos básicos
 - iv. Acceso y uso de aplicaciones, herramientas de escritorio y colaboración de oficina que la empresa u organización posee o ha contratado.

Respuesta: Se confirma que los siguientes servicios si forman parte de la gestión de incidencias:





- i. Servicios diagnósticos por mal funcionamiento,
- ii. Recomendaciones y acciones de recuperación para mantener a los usuarios productivos.
- iii. Ayudar a los usuarios finales con problemas y conocimientos básicos, **en caso de ser requerido por la incidencia o solicitud, por ejemplo, actualización de sistema, cambios o mejoras en el sistema.**
- iv. Acceso y uso de aplicaciones, herramientas de escritorio y colaboración de oficina que la empresa u organización posee o ha contratado: **se aclara que la herramienta Aranda hace uso de una suite de varios aplicativos y se requiere el soporte para la correcta gestión y administración de Aranda.**

Consulta 2

Para el lote 5, Renovación de Microsoft MPSA, para los ítems 1, 2 y 3, **los Requerimientos Técnicos mínimos/ Servicios de implementación de la solución**, indican: Atención y soporte de incidentes de forma virtual a través de su plataforma de atención, correo y/o llamada, así como consultas de lunes a viernes de 8:00 a 6:00 p.m. deberá cubrir: Gestión de incidencias. Consultas de facturación, definición de la suscripción, comprensión de licencias disponibles, informes de estados de servicio, informes de facturación, reporte de incidentes.

- a. **Gestión de incidencias**, solicitamos nos puedan aclarar si el proveedor deberá atender directamente a usuarios finales o la comunicación será con el equipo de TI de SAR.

Respuesta: El proveedor no atenderá directamente a los usuarios finales del SAR, ya que las incidencias técnicas con las licencias Microsoft se reportan y resuelven directamente con el fabricante por parte de TI del SAR, el Proveedor únicamente deberá realizar las gestiones correspondientes a la Renovación del Contrato Administrativo

- b. Favor indicar ¿Cuál es la **cantidad de incidencias promedio** que se presentan en la institución? Esta información es básica para poder dimensionar un servicio apropiado.

Respuesta: Las incidencias técnicas con las licencias Microsoft se reportan y se resuelven directamente con el soporte del fabricante, solo en casos administrativos de licenciamiento (Renovaciones o facturación) se resuelve con el proveedor.

- c. Favor confirmar si los siguientes servicios forman parte de la gestión de incidencias:

- i. Servicios diagnósticos por mal funcionamiento,
- ii. Recomendaciones y acciones de recuperación para mantener a los usuarios productivos.

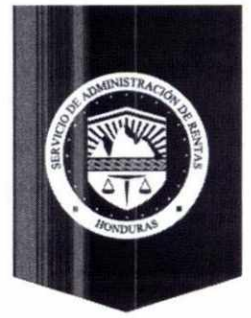


www.sar.gob.hn

Edificio Cuerpo Bajo "A", Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle, Bulevar Juan Pablo II, Diagonal República de Corea, Teléfono: (504)-2216-5800.

Edificio Gabriel A. Mejía, Colonia Palmira, costado oeste de la Embajada Americana, Teléfonos: (504)-2238-2525, (504)-2221-5594.

Tegucigalpa M.D.C., Honduras.



- iii. Ayudar a los usuarios finales con problemas y conocimientos básicos
- iv. Acceso y uso de aplicaciones, herramientas de escritorio y colaboración de oficina que la empresa u organización posee o ha contratado.

Respuesta: Estos servicios no deben ser considerados en la oferta económica.

Consulta 3

Para el lote 1, Ítem 1.3, ¿Podrá indicar si es un licenciamiento nuevo o una renovación?

- a. Si es una renovación ¿Podrían compartimos el número de contrato para solicitar información a VMware por favor?
- b. Si es licenciamiento nuevo, la modalidad de contrato podría ser licenciamiento perpetuo con suscripción de soporte al plazo indicado. ¿Podrían especificar qué tipo de licenciamiento desean adquirir?

Respuesta: Es una renovación como se establece en el Pliego de Condiciones de la Licitación, el número de contrato es 303068918 o 465517368 se aclara que en el sistema se registran dos números.

Tegucigalpa M.D.C. 13 de agosto del 2021

Licenciado Juan Roberto Valerio Castillo
Director Nacional Administrativo Financiero



www.sar.gov.hn

Edificio Cuerpo Bajo "A", Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle, Bulevar Juan Pablo II, Diagonal República de Corea, Teléfono: (504)-2216-5800.

Edificio Gabriel A. Mejía, Colonia Palmira, costado oeste de la Embajada Americana, Teléfonos: (504)-2238-2525, (504)-2221-5594.

Tegucigalpa M.D.C., Honduras.