

	<b>PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>PROCESO RENOVACIÓN- 244-LPN-B-L1231-MEM- RSND-LPN-BI-003</b>
----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

### **CONSULTA 1: (correo electrónico)**

De: "Administracion Kysmart" <admin@solocomprame.com>  
Para: "sigpro bid" <sigpro\_bid@energiayminas.gob.ec>  
Enviados: Lunes, 16 de Septiembre 2024 9:41:32  
Asunto: ACLARACIÓN PROCESO DE RENOVACIÓN MEM  
Estimada Entidad, buenos días  
De: "Juan Carlos Tillería" <juan.tilleria@telalca.com>  
Para: "sigpro bid" <sigpro\_bid@energiayminas.gob.ec>  
CC: "Ricardo Mena" <ricardo.mena@telalca.com>  
Enviados: Martes, 17 de Septiembre 2024 16:16:01  
Asunto: Preguntas proceso RENOVACIÓN-244-LPN-B-L1231-MEM-RSND-LPN-BI-003  
- Ministerio de Energía y Minas  
Estimados,  
En el proceso RENOVACIÓN-244-LPN-B-L1231-MEM-RSND-LPN-BI-003 en la "SECCIÓN II DATOS DE LA LICITACIÓN (DDL)" dentro de la Cláusula IAO 11.1 f, se solicitan los siguientes documentos:  
- Un certificado de acuerdo de nivel de servicio (SLA) para la resolución de incidentes y requerimientos de soporte técnico emitido por el fabricante.  
- Procedimiento para solicitar la garantía del equipo y que cuente con los contactos de soporte técnico especializado.  
Solicitud: Para estos 2 puntos, solicitamos encarecidamente se acepte como alternativa, los siguientes documentos extraídos de la página oficial del fabricante LENOVO:  
- GARANTÍA LIMITADA DE LENOVO.  
- LAS SUPPORT SERVICES.  
- PROCESO DOA - BUPE.  
En dichos documentos se detallan tanto los niveles de servicio SLA, como el proceso para solicitar la garantía de un equipo con los contactos de soporte. Esto debido a que el fabricante, al disponer de dicha información en su página oficial, no emite dichos certificados.  
A la espera de una respuesta favorable, anticipo mis sinceros agradecimientos.  
Saludos cordiales,

### **RESPUESTA 1:**

En atención a esta solicitud se aceptará un certificado de acuerdo de servicio (SLA) para la resolución de incidentes y requerimientos de soporte técnico y el procedimiento para solicitar la garantía del equipo y que cuente con los contactos de soporte técnico especializado emitidos por el oferente respaldado por los documentos extraídos directamente de la página del fabricante.

**Quito, 18 de septiembre de 2024**

**ING. JAVIER VASCONEZ  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS**