

A: SRES. PROPONENTES

DE: SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO

MAT. : CARTA DE ACLARACION LICITACION PUBLICA SERVICIO DE MANTENCION E INTEGRACION DE SISTEMAS DEPARTAMENTALES

Por intermedio del presente, envío para su conocimiento y revisión, documento señalado en la materia.

Documento es aclaratorio del proceso de licitación pública para los “Servicios de Mantenimiento e Integración de Sistemas Departamentales”, en el cual se informa a los posibles proponentes la siguiente información:

ACLARACIONES A LAS BASES DE LICITACIÓN

1. *Modificación al numeral 4 “Detalle de Adquisición”, de las Especificaciones Técnicas*

Se complementa el punto con lo siguiente:

Los profesionales comprometidos en el servicio no pueden ser removidos sin previo aviso. Se debe notificar a Metro antes de 30 días corridos. Los nuevos profesionales deben ser validados y aprobados por Metro para prestar el servicio.

2. *Modificación al numeral 4 “Detalle de Adquisición”, de las Especificaciones Técnicas*

Donde dice:

Las funciones se desempeñarán en las dependencias de METRO S.A., en horario laboral de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 horas (excepto festivos). Además, el proponente deberá disponer de los equipos y licencias de software necesarias.

Debe decir:

Las funciones se desempeñarán en las dependencias de Metro S.A., en horario laboral de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas (sólo días hábiles). Además, el Proponente deberá disponer de los equipos y licencias de software necesarias.

3. *Modificación al numeral 4 “Detalle de Adquisición”, de las Especificaciones Técnicas*

Donde dice:

La descripción de los impactos, su urgencia y los tiempos exigidos de los requerimientos, se detalla en la siguiente tabla:

Impacto	Urgencia	Tiempo de Diagnostico
Bloqueante	Alta	4 Horas
Alto	Alta	5 Horas
Medio	Media	12 Horas
Bajo	Baja	16 Horas

Debe decir:

La descripción de los impactos, su urgencia y los tiempos exigidos de los requerimientos, se detalla en la siguiente tabla:

Impacto	Urgencia	Tiempo de Diagnostico
Bloqueante	Alta	4 Horas
Critico	Alta	6 Horas
Mayor	Media	12 Horas
Bajo	Baja	16 Horas

La asignación y criticidad será asignada por el coordinador especialista funcional de TIC Metro.

Descripción		
Impacto	Problema Funcional	Problema TI
Menor	Problema o incidente menor que tiene poco o ninguna incidencia en el proceso y en la continuidad de este.	Problema o incidente que ocasiona una pérdida menor de la funcionalidad, o un problema con el cual es posible operar sin ninguna consecuencia.
Mayor	Problema o incidente que afecta a uno o más subprocesos, pero que permite mediante un proceso o mecanismo alternativo mantener el objetivo (resultado) y la continuidad del proceso.	Problema o incidente que ocasiona una pérdida mayor de funcionalidad, como menús inoperantes, datos de salida extremadamente incorrectos, o dificultades que inhiben parcial o totalmente el uso del programa, cálculos erróneos. Es factible operar vía solución alterna.
Crítico	Problema o incidente que afecta de forma importante a lo totalidad o a varios subprocesos y que no	Problema o incidente que ocasiona caída de la aplicación o pérdida de datos. No se puede operar con normalidad.

Descripción		
Impacto	Problema Funcional	Problema TI
	permite operar el proceso con normalidad.	
Bloqueante	Problema o incidente inhibe la continuidad del proceso. No se puede operar.	Problema o incidente inhibe la continuidad del proceso/negocio. No se puede operar. Sistemas no responden.