



San José, 23 de agosto, 2021  
**CORBANA-PGBS-CE-078-2021**

## ACLARACIÓN N°1

Estimados Oferentes

Por este medio se les comunica la aclaración N°1 de la invitación, correspondiente al Procedimiento de Cotización Restringido N°**CORBANA-PGBS-PCR-012-2021** contratación de mantenimiento preventivo y correctivo para 8 (ocho) unidades de potencia ininterrumpibles UPS, ubicadas en los laboratorios del Centro de Investigaciones de CORBANA en La Rita, Pococí, provincia de Limón.

### **Consulta #1.**

*Por favor aclarar lo siguiente; en la sección ANEXO 2; "Requerimientos Técnicos para cotizar servicio de mantenimiento UPS, Centro de Investigaciones CORBANA, S.A."; Punto 3, indica lo siguiente:*

*"3. Cuando el equipo falle debe repararse de manera expedita en un lapso no mayor a seis horas hábiles. El tiempo de respuesta debe ser contado desde el momento en que se reporta el incidente hasta el momento en que el técnico se presenta a las instalaciones donde el equipo se encuentra instalado. Debe estipularse lo anterior mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)."*

*Como se puede observar existe una diferencia notable en el alcance o requerimiento; ya que según lo indicado en el contrato vigente hasta la fecha; en la sección SEGUNDA. -ALCANCE DE SERVICIO; Punto 2.3 Tiempo de respuesta indica lo siguiente:*

*"En caso de ocurrir alguna falla o anomalía en el "equipo", el personal de SOPORTE CRITICO deberá presentarse en las "instalaciones" de manera expedita en un lapso no mayor a seis (6) horas hábiles. Este tiempo de respuesta deberá ser contado desde el momento en que se responde la llamada hasta el momento en que el técnico se presenta en las instalaciones donde el "equipo" se encuentra instalado. El tiempo de resolución de averías será de 12 horas hábiles máximo posteriores a la atención de la misma."*

*-Este punto es de suma importancia, pues modifica significativamente el tiempo para realizar un diagnóstico completo y reparación de la unidad; por lo que nos gustaría que nos aclararán si este punto 3 de la contratación, podría modificarse permitiendo que continúe lo indicado en el punto 2.3 del contrato vigente.*

**Respuesta:** Se mantiene invariable lo indicado en la invitación.

### **Consulta #2**

*Por favor aclarar lo siguiente; en la sección ANEXO 2; "Requerimientos Técnicos para cotizar servicio de mantenimiento UPS, Centro de Investigaciones CORBANA, S.A."; Punto 4, indica lo siguiente:*

*"4. La periodicidad del mantenimiento preventivo debe ser recomendada por la empresa que cotice, y amparada en recomendaciones de la casa productora del equipo, de forma tal que se consideren las visitas necesarias para mantener el equipo en óptimas condiciones."*

*-Por favor aclarar lo siguiente; la periodicidad actual es trimestral; con una modalidad Normal (lunes a viernes de 8am a 5pm); con atención de averías en las horas hábiles (indicadas en la modalidad). Consideramos según nuestro criterio y experiencia de los equipos que la modalidad y periodicidad pueden continuar sin modificación (Trimestral-Normal). En caso de que ustedes consideren necesaria la atención de*

*averías en el sitio 24/7 indicarlo, para modificar la oferta a un contrato de modalidad preferencial (conlleva ajustes de precio).*

**Respuesta:** Se mantiene invariable lo indicado en la invitación.

Atentamente,

Sr. Juan Vicente Barrantes Durán  
**Proveedor General de Bienes y Servicios Administrativos**

C: Archivo  
Licda. Sonia Loría Madrigal,  
Jefe Administrativo Financiero, Centro de Investigaciones La Rita.