



**SOLICITUD DE COTIZACIONES
ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS
PARA EL PROYECTO DE RECONSTRUCCIÓN RESILIENTE DE EMERGENCIA**

NRO. DE LA REFERENCIA DEL SDC: EC-MTOP-526358-NC-RFQ

**CIRCULAR DE ENMIENDA A LA SOLICITUD DE COTIZACIONES No. 01
19-MAYO-2026**

**A - EN LA SOLICITUD DE COTIZACIONES (SDC), EN LA SECCIÓN 4.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL APARTADO OTROS:**

DONDE DICE:

| Otros | |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soporte | Nivel 1: Deberá ser de parte del proveedor local en cualquier requerimiento realizado por el MIT en modalidad 5*8 y sin costo adicional alguno para el Ministerio de Infraestructura y Transporte. |
| | El mismo será de 5*8 por el periodo de vigencia del servicio. |
| | Nivel 2: Deberá ser de parte del fabricante, en cualquier requerimiento realizado por el Ministerio de Infraestructura y Transporte de un incidente de servicio en general. El mismo será de 24*7 los 365 días del año y no tendrá costo adicional para el Ministerio de Infraestructura y Transporte. |
| | Atención inmediata vía telefónica, e-mail o asistencia remota para análisis de daños y posible solución. |
| Acuerdo de Nivel de Servicio | En la propuesta se adjuntará el Acuerdo de nivel de Servicio - SLA-, mismo que deberá especificar el tiempo de demora en respuesta por parte del proveedor por el servicio contratado. |
| Transferencia de Conocimientos | Una vez iniciada la implementación del servicio, se deberá realizar la transferencia de conocimientos a al menos cuatro técnicos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Ministerio de Infraestructura y Transporte por una duración no menor a 8 horas y se deberá suscribir el registro de asistencia. |

DEBE DECIR:

| Otros | |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soporte | Nivel 1: Deberá ser de parte del proveedor local en cualquier requerimiento realizado por el MIT en modalidad 5*8 y sin costo adicional alguno para el Ministerio de Infraestructura y Transporte. |
| | El mismo será de 5*8 por el periodo de vigencia del servicio. |
| | Nivel 2: Deberá ser de parte del fabricante, en cualquier requerimiento realizado por el Ministerio de Infraestructura y Transporte de un incidente de servicio en general. El mismo será de 24*7 los 365 días del año y no tendrá costo adicional para el Ministerio de Infraestructura y Transporte. |
| | Atención inmediata vía telefónica, e-mail o asistencia remota para análisis de daños y posible solución. |



| | |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acuerdo de Nivel de Servicio | <p>En la propuesta se adjuntará el Acuerdo de nivel de Servicio - SLA-, mismo que deberá especificar el tiempo de demora en respuesta por parte del proveedor por el servicio contratado.</p> <p><u>Nota:</u> Los incumplimientos asociados a la disponibilidad de la plataforma de herramientas colaborativas (cuyo umbral mínimo obligatorio es del 99.8%) serán penalizados mediante la compensación en tiempo de vigencia de la suscripción, extendiendo el servicio sin costo adicional para la institución. Esta compensación se aplicará una vez que el Contratante haya corroborado y validado técnicamente que, en efecto, existió un incumplimiento en los niveles de disponibilidad. El tiempo de extensión aplicable se calculará en estricta conformidad con las tablas y condiciones estipuladas en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) presentado por el proveedor en su oferta y formalmente autorizado por el Contratante. Estas medidas operativas son independientes de las multas contractuales legalmente establecidas por demoras en la entrega o activación de los bienes.</p> |
| Transferencia de Conocimientos | <p>Una vez iniciada la implementación del servicio, se deberá realizar la transferencia de conocimientos a al menos cuatro técnicos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Ministerio de Infraestructura y Transporte por una duración no menor a 8 horas y se deberá suscribir el registro de asistencia. La transferencia de conocimientos puede ser impartida de manera virtual o presencial, para lo cual la logística estará a cargo del Proveedor.</p> |