



RENOVACIÓN DE LICENCIAS CITRIX CON SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN

As.: Circular aclaratoria

De acuerdo con el Artículo 7° -Aclaraciones y modificatorias- del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, NACIÓN SEGUROS S.A. remite la siguiente circular aclaratoria.

En base a consultas se detallan las siguientes aclaraciones del Artículo 24° - Especificaciones Técnicas

1) Número de ID de Citrix para cotizar.

Respuesta: N° ID de Citrix 45833304

2) En el apartado 24.2. Detalle de productos / servicios, se solicita el soporte "Citrix Customer Success Services - SELECT", para el total de licencias adquiridas con tres (3) niveles de severidad para respuesta:

Severidad 1:

Disp. De servicio: 24x7 365

Tiempo de respuesta: Hasta 30 minutos corridos

Tipo: Telefónico, email y/u onsite/remoto

Severidad 2:

Disp. De servicio: 8 a 19hs (días hábiles)

Tiempo de respuesta: Hasta 8 horas corridas

Tipo: Telefónico, email y/u onsite/remoto

Severidad 3:

Disp. De servicio: 8 a 19hs (días hábiles)

Tiempo de respuesta: Hasta 8 horas corridas

Tipo: Telefónico, email

Citrix aclara que para el "Citrix Customer Success Services - SELECT" solo contempla Severidad 1, según el bruchure oficial: https://www.citrix.com/content/dam/citrix/en_us/documents/data-sheet/citrix-success-programcomparison.pdf

Solicitamos tengan a bien aclarar si solo se requiere nivel de severidad 1 tal cual brinda el fabricante, desestimando los niveles de seguridad 2 y 3.

Respuesta: La severidad 2 y 3 pueden ser omitidas en caso de no ser parte del programa SELECT ofrecido por Citrix, en ese caso se tendrá en cuenta para futuros pliegos.