

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

<p>A continuación, los Requisitos Obligatorios Técnicos y de Experiencia exigidos. En caso de que el Oferente no cumpla con uno (1) de los requisitos indicados en la siguiente tabla será descalificado. Esto es, que para un Oferente cumplir con las especificaciones técnicas deberá tener un SI en todos los requisitos indicados en la tabla. Técnicos</p>	<p>Documentación a Evaluar</p>	<p>Cumple (SI/NO)</p>
<p>Presentación del Curriculum Vitae (CV) de cada Persona a ofertar.</p>	<p>Se deben presentar los CV de cada persona.</p>	
<p>Preparación académica del personal a ofertar en Servicio de Soporte Técnico.</p>	<p>Mínimo Técnico en carreras relacionadas a la Informática con experiencia en el área de soporte técnico y/o mesa de ayuda. Esto se verificará en los CV.</p>	
<p>Las edades del personal a proponer deben ser de 20 a 35 años.</p>	<p>Se debe presentar copia de la cédula de cada persona propuesta.</p>	
<p>El Oferente debe tener experiencia en ofertar este tipo de servicio requerido por Edenorte.</p>	<p>Se debe entregar una carta con el nombre de al menos una (1) empresa y su contacto (nombre y teléfonos) donde haya ofrecido el servicio.</p>	
<p>El Oferente debe tener por lo menos cinco (5) años de constituido como empresa en nuestro país.</p>	<p>Presentar el registro mercantil.</p>	

Los candidatos o Soportes Técnicos propuestos deben tener una experiencia mínima de un (1) año en haber brindado servicios de Soporte Técnico.	Se debe presentar debidamente completado el siguiente cuadro:		
	Nombre del candidato	Empresa en la que realizó las Actividades de Soporte Técnico. O indicar si fue de manera freelancer (trabajador independiente)	Periodo (desde-hasta)

Luego de la adjudicación e inicio del servicio, el personal de soporte técnico ejecutará las siguientes actividades:

- Tres (3) personas deberán ejecutar el servicio en la ciudad de Santiago y una (1) en la ciudad de San Francisco de Macorís. **NO SE ACEPTA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE FORMA REMOTA FUERA DE LAS OFICINAS DE EDENORTE**
- El personal de soporte técnico deberá estar identificado como contratistas con su uniforme con logo y carnet de la empresa a la que representa.
- El horario de trabajo es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Las herramientas que utilice el personal del servicio de soporte técnico a contratar serán provistas por Edenorte.
- Instalaciones de softwares en equipos PC y/o laptops (sistemas operativos de Microsoft, aplicaciones o sistemas, correos electrónicos, otros), formateo de equipos PC, laptops, instalaciones y revisión de fallos en impresoras propias de Edenorte, relojes de ponches, equipos personales (PC, laptops); responder a llamadas de usuarios para resolver incidencias, utilizar el sistema de Mesa de Ayuda para resolver y cerrar incidencias, limpieza de equipos personales, dar soporte a los usuarios, , realizar actividades de inventario de equipos personales y software existentes en la empresa, proporcionar soporte de primer nivel para incidentes

reportados por los usuarios recibidos por correo electrónico o chat o teléfono relacionados con los equipos y aplicaciones de oficinas; instalación de equipos o hardware (PC, laptops, impresoras propias de Edenorte, terminales tontas, relojes de ponches, otros).