

## 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Requisitos Técnicos	Documentación a Evaluar	Cumple (SI/NO)
La cantidad del personal a ser presentada por el oferente es cuatro (4), para ello debe depositar el Curriculum Vitae (CV) de cada Personal que el postor presentará en su oferta	Depositar en la oferta los CV de cada uno del personal que el postor presente en su propuesta. En este proceso se requiere que presente cuatro (4) CV de su personal.	
Preparación académica del personal que el postor presente en su oferta para el Servicio de Soporte Técnico.	Mínimo Técnico en carreras relacionadas a la Informática con experiencia en el área de soporte técnico y/o mesa de ayuda. Depositar los certificados y/o diplomas de la institución donde se cursaron los estudios.	
Las edades del personal que el postor presente en su oferta debe tener de 20 a 35 años.	depositar copia de la cédula de cada persona propuesta por el oferente.	
El Oferente debe tener experiencia en ofrecer este tipo de servicio que es requerido por Edenorte. La experiencia debe ser mayor a seis (6) meses <u>(previo a la apertura de la oferta técnica)</u> y al menos con una empresa.	depositar un contrato u órdenes de compras de al menos una (1) empresa con el objetivo de demostrar el tiempo y la experiencia del Oferente.	
La sociedad comercial que participe como Oferente debe tener por lo menos cinco (5) años de constituida en nuestro país.	Presentar el acta de asamblea constitutiva y el registro mercantil.	
Local u Oficina del Oferente.	Edenorte realizará una visita para evaluar el Local u Oficina del oferente como parte de la evaluación técnica del proceso, por lo que los oferentes deberán agregar en su oferta técnica un	

	documento firmado y sellado, en el cual autoriza a Edenorte a acceder al lugar físico.		
El personal que presente el oferente en su propuesta deben tener una experiencia mínima de un (1) año <u>(previo a la apertura de la oferta técnica)</u> ,—en haber brindado servicios de Soporte Técnico.	Se debe presentar debidamente completado el siguiente cuadro:		
	Nombre del personal	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 del proveedor que dará el soporte técnico ejecutará las siguientes actividades:**

- Ejecutar el servicio, en las instalaciones de EDENORTE, conforme se indica a continuación: Dos (2) personas en la ciudad Santiago, una (1) en la ciudad de San Francisco de Macorís y una (1) en la ciudad de La Vega. **NO SE ACEPTA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE FORMA REMOTA FUERA DE LAS OFICINAS DE EDENORTE**
- El personal del proveedor deberá estar identificado como contratistas con su uniforme, con logo y carnet del oferente que resulte adjudicatario.
- El horario de ejecución del servicio 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 (PC, monitor, teclado) que utilice el personal del proveedor 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 (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 (PC, laptops), dar soporte a los usuarios, realizar actividades de inventario de equipos (PC, laptops, terminales tontas) 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).