



EDENORTE DOMINICANA, S.A.  
DEPARTAMENTO DE TI  
TERMINOS DE REFERENCIA

DESCRIPCION  
Soporte anual sistema vSpace Pro  
Enterprise (NComputing)

Unidad: UNIDAD

DURACION:  
1/7/2020

Fecha: 12/9/2019

Código: 3000946

**Descripción:**

Soporte anual sistema vSpace Pro Enterprise (NComputing)

**DETALLES TERMINOS REFERENCIA**

<b>OBJETIVO:</b>	Adquirir Soporte anual sistema vSpace Pro Enterprise (NComputing)
<b>ALCANCE:</b>	No Indicado
<b>REQUERIMIENTOS ADICIONALES:</b>	N/A
<b>DURACION CONTRATO:</b>	1/7/2020
<b>TIEMPO EJECUCION SERVICIO:</b>	N/A
<b>CRITERIOS EVALUACION:</b>	El Suplidor debe ser un proveedor certificado para brindar soporte al producto
<b>ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:</b>	Estar disponible para dar soporte con los niveles de SLA correspondientes a las fallas presentada en este producto.
<b>FRECUENCIA SERVICIO SOLICITADO:</b>	Cada vez que se presente una falla en el producto en cuestión.
<b>REQUERIMIENTOS TECNICOS:</b>	Personal Capacitado para tratar fallas del producto de manera segura y efectiva
<b>EVALUACION DEL SUPLIDOR DURANTE LA EJECUCION DEL CONTRATO:</b>	Durante este periodo el Suplidor sera evaluado en los tiempos de respuestas y la calidad de esta. Siendo los SLA el punto de partida para dicha valoracion

**Uso:**

**Observación:**