



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

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**  
Soporte VMWARE 41682374

Unidad: SG

**DURACIÓN  
CONTRATO:** 1 año

Fecha: 23/2/2021

Código: 3000946

<b>OBJETIVO</b>	<b>Renovar Soporte VMWARE 41682374</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>	<b>Soporte para VMWARE 41682374</b>
<b>ALCANCE</b>		<b>REQUERIMIENTOS ADICIONALES:</b>	<b>BASIC SUPPORT</b>
		<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:</b>	<b>17/2/2021 hasta 16/2/2022</b>

1) **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** Oferente debe ser *partner* oficial VMWARE.

2) **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** Brindar el soporte necesario cuando se reporte alguna falla, incluyendo:

- a. Malfuncionamiento de plataforma **VMWARE**.
- b. Reinstalación de VMWARE si fuera necesario en alguno de los servidores / hosts.
- c. Servicio remoto disponible 24x7
- d. Servicio presencial (de ser necesario) en 24 horas o menos.

3) **ESTOS SON LOS PRODUCTOS CUBIERTOS POR ESTE SERVICIO:**

<b>PART NUMBER</b>	<b>DETALLES</b>
<b>VS4-ENT-PL-AK-G-SSS-C</b>	(1) Basic Support/Subscription VMware Enterprise Plus Acceleration Kit for 8 processors for 1 Year. Instance Number: 81046797
<b>VS7-EPL-G-SSS-C</b>	(4) Basic Support/Subscription for VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year. Instance Number: 189668724

4) **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.**

- **PERSONAL:** Capacitado por VMWARE para tratar fallas del producto, instalar software/parches/actualizaciones de VMWARE.

5) **TIPO DE SOPORTE:** BASIC SUPPORT

**OTROS SERVICIOS REQUERIDOS**

N/A

**Observación:**

Presentar carta oficial de VMWARE que avale como proveedor oficial de soporte.