



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

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:
Soporte SPN

Unidad: SG

**DURACIÓN
CONTRATO:** 1 año

Fecha: 26/3/2021

Código: 3000427

OBJETIVO	Renovar Soporte para Sistema SPN	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Soporte Sistema Personal y Nómina (SPN)
ALCANCE	Soporte y actualizaciones al SPN	REQUERIMIENTOS ADICIONALES:	N/A
DURACIÓN DE CONTRATO:	1 AÑO	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:	12/4/2021 al 11/4/2022

- 1) **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** Presentar carta de proveedor del software SPN.
- 2) **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** Brindar el soporte necesario cuando se reporte alguna falla, incluyendo:
 - a. Soporte Técnico.
 - b. Actualizaciones (Upgrades) del SPN.
 - c. Acceso a los servicios de valor agregado
- 3) **Servicios de valor agregado:**
 - a. Estar registrado en el Call Center del proveedor para ser informados de cualquier servicio útil.
 - b. Invitaciones sin costo a talleres sobre uso del software SPN.
 - c. Invitaciones sin costo a cursos de formación.

4) **ESTE ES EL SOFTWARE CUBIERTOS POR ESTE SERVICIO:**

SOFTWARE SOPORTADO
Sistema de Personal y Nómina (SPN)

OTROS SERVICIOS REQUERIDOS
N/A

Observación:
Presentar carta que indique como suplidor oficial de SPN