



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

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:
Soporte Switches Dell

Unidad: SG

**DURACIÓN
CONTRATO:** 1 año

Fecha: 13/5/2021

Código: 3000427

OBJETIVO	Renovar Soporte Switches Dell	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Soporte para Switches Dell N4000
ALCANCE		REQUERIMIENTOS ADICIONALES:	BASIC HARDWARE SUPPORT
DURACIÓN DE CONTRATO:	1 AÑO	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:	15/5/2021 al 14/5/2022

- 1) **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** Oferente debe ser *partner* oficial Dell.
- 2) **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** Brindar el soporte necesario cuando se reporte alguna falla, incluyendo:
 - a. Reparación de los equipos **SWITCH DELL N4000** ante cualquier tipo de falla.
 - b. Reemplazo de partes si se llegara a dañar definitivamente alguna.
 - c. Servicio remoto disponible 24x7
 - d. Servicio presencial y/o reemplazo de partes en 48 horas o menos.

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

SERVIDOR / EQUIPO	Número de Serie
SWITCH DELL N4000	93QBY42
SWITCH DELL N4000	D3QBY42

4) **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.**

- **PERSONAL:** Capacitado por Dell para tratar fallas del producto, sustituir e instalar partes en los equipos de Switches Dell N4000.

5) **TIPO DE SOPORTE:** C, 4HR 7X24 ONSITE

OTROS SERVICIOS REQUERIDOS
N/A

Observación:
Presentar carta oficial de Dell.