



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

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:
Renovación Servicio De
Mantenimiento Contact Center
AVAYA.

Unidad:UN

**DURACIÓN
CONTRATO:** 1
año

Fecha: 14/5/2021

Código: 2014123-1

OBJETIVO	Renovar el Mantenimiento de Sistemas de comunicaciones de repetidoras.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	Renovación Mantenimiento de la plataforma Avaya Contact Center Select
ALCANCE	Adquirir 1 año de mantenimiento para la plataforma Avaya Contact Center Select con soporte preventivo y correctivo 24/7	REQUERIMIENTOS ADICIONALES:	
DURACIÓN DE CONTRATO:	1ero Mayo 2021 – 30 Abril 2022	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:	

1) CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Oferente debe ser Partner oficial del fabricante AVAYA.
- Oferente debe presentar carta de aval del fabricante que lo valide como Partner de AVAYA.

2) ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

- Soporte preventivo y correctivo 24/7 con respuesta en sitio (en caso de que la falla así lo amerite) de los siguientes equipos o productos de AVAYA (ubicados en el Contact Center de **EDENORTE**):
 - Avaya Contact Center Select
 - Avaya WFO Select
 - Servidores Select
 - Productos Forward

3) EVALUACIÓN DEL SUPLIDOR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Se evaluará la activación del soporte para la plataforma AVAYA con los productos: Avaya Contact Center Select, Avaya WFO Select, Servidores Select, Productos Forward.

OTROS SERVICIOS REQUERIDOS
N/A

Observación: