



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

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**  
Soporte y Mantenimiento OnBase

Unidad: SG

**DURACIÓN  
CONTRATO:** 1 año

Fecha: 27/9/2021

Código: 3000427

<b>OBJETIVO</b>	<b>Renovar SOPORTE Y MANTENIMIENTO OnBase</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>	<b>Soporte OnBase</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>Soporte y actualizaciones para Plataforma OnBase</b>	<b>REQUERIMIENTOS ADICIONALES:</b>	<b>N/A</b>
<b>DURACIÓN DE CONTRATO:</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>TIEMPO EJECUCIÓN AÑO 1:</b>	<b>1/7/2021 al 30/6/2022</b>

- 1) **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** Presentar carta de proveedor Hyland (fabricante de OnBase).
- 2) **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** Brindar el soporte necesario cuando se reporte alguna falla, incluyendo:
  - a. Soporte Técnico (presencial o remoto).
  - b. Actualizaciones (Upgrades) de OnBase.
  - c. Disponibilidad de Soporte en horario laboral.
- 3) **SOFTWARE CUBIERTO POR ESTE SERVICIO DE SOPORTE:**

<b>SOFTWARE SOPORTADO</b>
<b>- OnBase</b>

**OTROS SERVICIOS REQUERIDOS**  
N/A

**Observación:**  
Presentar carta de proveedor de Hyland para OnBase