



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

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**  
Soporte SPN

Unidad: SG

**DURACIÓN  
CONTRATO: 1 año**

Fecha: 14/3/2022

Código: 3000427

<b>OBJETIVO</b>	Renovar Soporte para Sistema SPN	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>	Soporte Sistema Personal y Nómina (SPN)
<b>ALCANCE</b>	Soporte y actualizaciones al SPN	<b>REQUERIMIENTOS ADICIONALES:</b>	N/A
<b>DURACIÓN DE CONTRATO:</b>	1 AÑO	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:</b>	12/4/2022 al 11/4/2023

- 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:**

<b>SOFTWARE SOPORTADO</b>
<b>Sistema de Personal y Nómina (SPN)</b>



*Luday Rodríguez*

**OTROS SERVICIOS REQUERIDOS**  
N/A

**Observación:**  
Presentar carta que indique como suplidor oficial de SPN