



EDENORTE

**Mantenimiento Grabadora
NICE NTR 6.6 Level 9
Para EDENORTE**

10 de agosto 2022



Atención: Edenorte
Referencia: Cotización del Mantenimiento Anual Grabadora NICE NTR 6.6 Level 9

Estimado Sr.

De acuerdo a su solicitud ponemos a su consideración nuestra propuesta para el Contrato de Mantenimiento de la plataforma "Nice Recording NTR 6.6. Level 9".

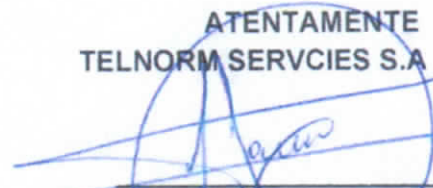
Inversiones Hizamar (Novalogiq), es el único distribuidor directo de Telnorm (NICE) en la Republica Dominicana, según carta adjunta, cuenta con más de 25 años de experiencia, instalamos y mantenemos diversas plataformas tecnológicas con los más altos estándares de calidad y servicio, contamos con más de 800 sistemas instalados.

Telnorm Services S.A. representate para centro América y el caribe de la solución plataforma "Nice Recording NTR 6.6. Level 9". cuenta con áreas especializadas de implementación, instalación y servicio y ha sido reconocido internacionalmente como uno de los integradores con niveles de excelencia en la región.

Es nuestro interés que cuenten con la tecnología más avanzada en sistemas de grabación, por lo que ofrecemos la más alta tecnología y funcionalidad única en el mercado. Nuestro enfoque es el de un socio tecnológico al que le interesa mantener una relación de servicios a largo plazo ofreciendo soluciones tecnológicas y de negocio acordes con las necesidades de la institución.

Agradeciendo la oportunidad que nos brindan, quedamos a sus órdenes.

ATENTAMENTE
TELNORM SERVICIOS S.A.



ING. ALVARO LINAS SA
GERENTE REGIONAL CALA



Solución Ofertada.

I ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los contratos de mantenimiento, tienen como objetivo asegurar la continuidad de la operación de los equipos, es aplicable a cualquier tecnología suministrada por Telnorm entre las que se encuentra su sistema NICE NTR 6.6 Level 9.

La siguiente tabla muestra el resumen de servicios incluidos en el contrato.

Características del Servicio	Descripción
REFACCIONES	Incluidas
SERVICIO DE HELP DESK	Lunes a viernes de 9 a las 18 horas CDMX
SERVICIOS CORRECTIVOS	Todos los necesarios (vía Remota)
TIEMPOS DE RESPUESTA	4 horas
SOPORTE TELEFONICO Y ASISTENCIA REMOTA INGENIEROS	Incluido
HORARIO DE ATENCION	Certificados Lunes a viernes de 9 a las 18 horas CDMX

Vigencia del Contrato

La vigencia será a partir de la firma del contrato de (1) un año.

Servicio de Help Desk

El Centro de Atención a clientes de TELNORM opera físicamente de lunes a viernes de las 9 a las 18 horas de la CDMX.

El personal encargado atenderá su reporte asignando un número de reporte y al técnico de servicio para su atención y seguimiento, respetando los tiempos de respuesta comprometidos.

Servicios Correctivos

Se entiende por mantenimiento correctivo, aquella intervención requerida con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total, que presenten los equipos amparados en el contrato e impidan su óptimo funcionamiento. **"Novalogiq"** reportará a **Telnorm** que existe un equipo descompuesto o con signos claros de mal funcionamiento, **Telnorm** recibirá el reporte directamente en el Centro de



Atención a Clientes Help Desk en donde le asignarán un número de reporte y se asignará el caso a un ingeniero de servicio quien a su vez en un periodo de 2 horas dará respuesta al cliente.

Tiempos de Respuesta

Los niveles de atención y responsabilidades son los siguientes:

1er nivel:

Help Desk, Tel. 5265-9915 ext 1110; Recepción de reportes vía telefónica. Asignación de número de reporte (ticket) y canalización del servicio al personal de soporte.

2º nivel:

Atención de reportes vía telefónica y accesoria en la operación del sistema.

Reporte y solución de problemas:

- Todo reporte deberá realizarse al **Tel. 5265-9915** en horas de las 9 a las 18:00 horas de CDMX en donde se asignará un numero de reporte, así mismo se solicitará al usuario una breve descripción de la falla, si ésta se puede solucionar vía telefónica entonces se cerrará el reporte de servicio, en caso contrario se asignará a un Ing. De soporte especializado quien asistiría a sitio a atender el reporte.
- Para reportes fuera de los anteriores horarios el cliente podrá contactar al personal de servicio con los números de celulares

El tiempo de respuesta para la asistencia remota (cuando las condiciones lo permiten) en horario de oficina es inmediato.

NOTAS:

1. El tiempo de solución correrá a partir de un diagnóstico previo de un Ingeniero de **Telnorm**.
2. Solo para fallas de disco duro en grabadora, el tiempo de solución puede ser un poco más debido a que adicional a la instalación de drivers y sistema operativo, la aplicación de NICE toma un tiempo considerable para configurar canales, creación de segmentos de disco duro y pruebas de grabación.



Matriz de Escalamiento

A continuación, se presenta la Matriz de Escalamiento de TELNORM en función al tipo de falla descrito en el punto 3:

Nivel 1 = Recepción de reportes, soporte telefónico y atención en sitio para solucionar el problema.

Nivel 2 = Seguimiento a problemas no solucionados en el nivel 1, apoyo a nivel gerencia con soporte de fábrica.

AREA	RESPONSABLE	TELEFONO	NIVEL
Help Desk	Lourdes Hernández	5265-9915 ext 1110 y 1118	Nivel 1
Help Desk	Fernando Aguilar	5265-9915 ext 1110 y 1118	Nivel 1
Soporte Técnico	Ing. Miguel Hernandez		Nivel 1 y 2
Soporte Técnico	Ing. Juan Alberto Suarez		Nivel 1 y 2
Soporte Técnico	Ing Ricardo Gongora		Nivel 1 y 2
Soporte Técnico	Ing Camilo Barreto		Nivel 1 y 2
Gerencia de Soporte	Ing. Juan Manuel Perez		Nivel 2
Dirección de Soporte	Ing. José Antonio Maricje		Nivel 2

II.- EQUIPO INCLUIDO Y PRECIO

El equipo considerado en la presente propuesta es

Item	Precio USD
Sistema de Grabación NICE NTR 6.6. Level 9	\$ 8,500.00
Total USD	\$ 8,500.00

Las condiciones comerciales del monto antes indicado son las siguientes:

1. No hay visitas a sitio del cliente EDENORTE.
2. Monto en dólares de los Estados Unidos de América, tasa cambiaria de Banco Central RD \$ 55.60 x1 dólar.
3. Forma de pago es de 45 días después de la entrega de la factura.
4. Los servicios de mantenimiento se darán vía remotamente.
5. El monto cotizado tiene una vigencia de 45 días contados a partir de la fecha de esta oferta.

