



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

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:  
Nice recording NTR 6.6 Level 9

Unidad: SERV

DURACIÓN  
CONTRATO: 1 año

Fecha: 22/8/2022

Código: 2004666

<b>OBJETIVO</b>	Renovar el soporte y Mantenimiento de la plataforma Nice recording NTR 6.6 Level 9	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>	Renovación Soporte y Mantenimiento de la plataforma Nice recording NTR 6.6 Level 9
<b>ALCANCE</b>	Adquirir 1 año de soporte y mantenimiento para la plataforma Nice recording NTR 6.6 Level 9	<b>REQUERIMIENTOS ADICIONALES:</b>	
<b>DURACIÓN DE CONTRATO:</b>	1 año	Desde el 30/08/2022	Al 29/08/2023 (inclusive)

**1) Criterios de evaluación:**

El adjudicatario debe presentar carta que le acredite como representante único en el país del producto Nice recording NTR 6.6 Level 9, presentar propuesta detallada del servicio y cotización exento de impuestos

**2) ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:**

- Renovación por 1 año para la plataforma Nice recording NTR 6.6 Level 9
- Reporte de incidentes 24x7, soporte telefónico y remoto.
- diagnóstico remoto y solución de averías
- tiempo máximo de respuestas ante averías de 4 horas

**3) Requerimientos Técnicos:**

- Activación del soporte para la plataforma Nice recording NTR 6.6 Level 9.
- El personal que brinde asistencia debe ser personal calificado en la plataforma



**OTROS SERVICIOS REQUERIDOS:**  
N/A

**Observación:**