

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



**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**

Servicio de soporte y  
mantenimiento software  
Gextor

**CODIGO**

**FECHA REVISION**

28/6/2022

**DURACION DE CONTRATO:**

1 año

<b>OBJETIVO</b>	Mejorar la productividad, al tener la información centralizada de los servicios de telecomunicaciones	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>	Contratación servicios de soporte y mantenimiento del software Gextor.	
<b>ALCANCE</b>	Anual	<b>REQUERIMIENTOS ADICIONALES:</b>	N/A	
<b>DURACIÓN DE CONTRATO:</b>	1 Año	1/06/2022 al 31/05/2023	<b>Unidad de medida</b>	Servicio

**ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:**

1. Brindar soporte 24/7 a la plataforma Gextor
2. Mantener el software actualizado a la última versión sin costo adicional
3. Responder a los requerimientos realizado por el área en un periodo no más de 24 horas laborables.
4. Realizar Mantenimiento preventivo a la plataforma mensualmente
5. Recibir reportes de inconvenientes vía telefónica y correo

• **Requerimientos técnicos.**

Tener técnicos capacitados en el software

**OTROS SERVICIOS REQUERIDOS**

N/A

**Observaciones:**

N/A