

ANEXO II

Especificaciones técnicas para el pliego de Bases y Condiciones

Mantenimiento técnico post – garantía (bajo sistema de calidad certificado ISO 9001:2008) y correctivo con provisión de repuestos.

Duración del servicio doce (12) meses.

El servicio cubre la mesa de dinero Etrali Etradeal, el sistema de grabación ASC Telecom, la UPS APC (no incluye reemplazo de las baterías y el cableado de interconexión entre los sistemas).

Este servicio no comprende el arreglo de las fallas en las líneas externas o su mantenimiento, la eliminación de fallas producidas en el equipo de deficiencias de las líneas externas o del suministro de energía que alimenta el equipo o su puesta a tierra ni el reemplazo de las baterías de la UPS.

Este servicio comprende:

Modalidad de atención días hábiles bancarios de 09:30 a 17:30 horas.

Tiempos máximos de atención asegurados por SLA: 2 horas para falla mayor, 6 horas para falla menor.

Provisión de repuestos desde stock local de Macrotel, lo que asegura una disponibilidad permanente y rápidos tiempos de reposición.

Visitas mensuales de mantenimiento preventivo.

Asesoramiento técnico para modificaciones de modos de operación e incorporación de nuevos servicios.

Cambios de programación sin límite.

Capacitación continua de operadores.

Mesa de ayuda telefónica

Instalación de parches y updates de software, (que no impliquen provisión de Hardware. De ser necesario el cambio de hardware se cotizará por separado)

Disponibilidad de un sistema similar de baja capacidad para situación de Disaster Recovery o prueba de nuevas implementaciones.

Descripción de las tareas a realizar por el proveedor:

Gestión de pedidos

Sistema de gestión de calidad de servicios bajo normas ISO 9001 – 2008. Incluido.

Recepción telefónica de pedidos de soporte desde las 9:30 hasta las 17:30 horas. Los pedidos recibidos fuera del horario de cobertura serán atendidos el día hábil siguiente.

Recepción personalizada de llamadas incluida dentro del horario de 9:30 a 17:30 horas de lunes a viernes.

Diagnósticos, delimitación de problemas y asistencia telefónica (mesa de ayuda) incluido.

Tiempos de intervención y mantenimiento

Intervención en el sitio del cliente: Incluido.

Cobertura de la intervención: días hábiles de 9:30 a 17:30 horas.

Tiempo máximo de presentación en sitio para falla mayor: 2 horas hábiles.

Tiempo máximo de presentación en sitio para falla menor: 6 horas hábiles.

Tiempo máximo de presentación en sitio para cambios de programación: 12 horas hábiles.

Penalidades

Multas por incumplimiento del SLA: incluido.

Repuestos

Mano de obra y repuestos: Incluidos. NOTA: No incluye el reemplazo de las baterías de la UPS.

Mantenimiento preventivo

Visita preventiva semanal.

Seguimiento del cliente

Entrenamiento continuo de los operadores dentro de la vigencia del contrato: incluido.

Auditoría de calidad (impacto técnico) después de fallas críticas: incluido.

Reportes de actividad: a requerimiento.

Evolución del sistema y cambios de versión

Asistencia técnica telefónica (nivel 2): incluido.

Asistencia técnica telefónica a los usuarios: incluido

Administración del sistema: incluido

Updates menores gratuitos: incluido – No incluye hardware.

Instalación gratuita de updates menores: incluido – No incluye hardware.

Programación

Cambios de programación (nuevas líneas, nuevos operadores, etc.): incluidos – Sin limitación de número de intervenciones.

NOTA:

-Este servicio no incluye provisión de Hardware.

-Tampoco cubre el arreglo de las fallas en las líneas externas o su mantenimiento, la eliminación de fallas producidas en los equipos instalados en la Dirección General de Operaciones del FGS que abastece a la Mesa de Operaciones por deficiencias de las líneas externas o del suministro de energía que alimenta el equipo o su puesta a tierra. Ni el reemplazo de las baterías de la UPS.

Todos estos ítems se cotizarán separadamente.