



**TÍTULO:**  
*Renovación de Soporte y Mantenimiento Sistema IVR*

<b>CODIGO:</b>	RE-CC-FR-005
<b>VERSIÓN:</b>	0
<b>FECHA DE EMISION:</b>	10/01/2023
<b>PÁGINA:</b>	1 de 2

**DIRECCIÓN:**  
*Tecnología*

**GERENCIA:**  
*Sistemas*

<b>1. Marca con una X tipo de ficha técnica:</b>	<b>Bien:</b> _____	<b>Servicio:</b> <u>  X  </u>
<b>2. Nombre del bien o servicio:</b> <i>Renovación de Soporte y Mantenimiento Sistema IVR por dos años.</i>	<b>3. Código SAP (solo aplica para bienes):</b> <i>Agregar código.</i>	
<b>4. Descripción del bien o servicio:</b> <i>Soporte y Mantenimiento IVR, sistema que permite la gestión de llamadas de forma automatizada.</i>		
<b>5. Imagen (solo aplica para bienes):</b>		
<b>6. Especificaciones técnicas:</b> <b>Servicios</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Soporte de funciones básicas y avanzadas de los PRODUCTOS.</i></li><li>• <i>Reportar problemas de acuerdo con procedimientos que se indican más adelante.</i></li><li>• <i>Escalamiento a niveles Tier 2 en la obtención de asistencia en asuntos relacionados con programación de software.</i></li><li>• <i>Disponibilidad 7x24 para recepción de solicitudes de intervención, según los procedimientos acordados a este efecto.</i></li><li>• <i>Intervención remota o en sitio, dentro del Tiempo de Respuesta contractual, que incluye esta oferta.</i></li><li>• <i>Informe a EDEESTE de actividad correctiva de acuerdo a procedimientos que se indican más adelante.</i></li></ul>		
<b>7. Garantías (si aplica):</b> <i>Especificar garantías mínimas requeridas.</i>		
<b>8. Aplicación del bien o servicio:</b> <i>Gestion de llamadas automatizadas.</i>		

HAC



Empresa Distribuidora de Electricidad del Este

**TÍTULO:**  
*Renovación de Soporte y Mantenimiento Sistema PME*

**CODIGO:** FN-CP-FR-005

**VERSIÓN:** 0

**FECHA DE EMISION:** 10/01/2023

**DIRECCIÓN:**  
*Tecnología*

**GERENCIA:**  
*Sistemas*

**PÁGINA:** 2 de 2



<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<i>Gerente de Sistemas</i>	<i>Coordinadora de Información</i>	<i>Director TI</i>
<i>Rafael Medina</i>	<i>Gloria Polanco</i>	<i>Hafet Guerrero</i>
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: <i>14/01/2023</i>	Fecha: <i>14/01/2023</i>	Fecha: <i>14/01/2023</i>