Planilla de Verificación de las Especificaciones Técnicas

Ítem 1. Soporte y Mantenimiento del Software de Gestor de Turnos

OFERENTE: ***KNOW HOW S.A.***

	Requisito Exigido en el PBC		
Nº	**Especificaciones Técnicas**	**Descripción**	**Evaluación**
1	***Mantenimiento del Software Qbox***	*Implementación de actualizaciones preventivas.*	CUMPLE
2	***Soporte***	*Implementación de actualizaciones correctivas.*	CUMPLE
3	***Tiempo del servicio***	*1 año*	CUMPLE
4	***Declaración Jurada***	*Por la que se garantiza el buen funcionamiento del Sistema, así como el mantenimiento preventivo del mismo.*	CUMPLE
5	***Característica del Soporte:***		
5.1	***Grado de Severidad 1***	*Se entenderá que existe un grado de severidad 1, cuando la falla sea de las Zonas de Recepción, Box de Atención Personalizada y Caja de Cobranzas, y el Llamador de Clientes en las zonas de espera. En tal caso, el PROVEEDOR se obliga a responder en un lapso de 2 (dos) horas y a reparar la falla en un máximo de 8 (ocho) horas computadas desde el momento en que atienda la falla, conforme la mecánica prevista.*	CUMPLE
5.2	***Grado de Severidad 2***	*Se entenderá que existe un grado de severidad 2, cuando la falla afecte al Panel de Control del Sistema. En tal caso, el PROVEEDOR se obliga a responder en un lapso de 24 horas y reparar la falla en un máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas computadas desde el momento en que atienda la falla, conforme las mecánica prevista*	CUMPLE
5.3	***Grado de Severidad 3***	*Se entenderá que existe un grado de severidad 3, cuando la falla detectada afecte al Módulo de Reportes del SISTEMA. Ante la existencia de este tipo de falla, el PROVEEDOR deberá subsanarla en un máximo de 7 (siete) días hábiles.*	CUMPLE