ANDE	Dpto. de Atención al Cliente División de Operación Comercial Gerencia Comercial	Nº: 202103-1
	PLANILLA DE ESPECIFICACIONES TECNICAS	Hoja: 1/2

Referencia: Soporte y Mantenimiento de Software de Gestor de Turnos.

Objeto: *El objeto de esta EE.TT. es establecer condiciones mínimas que deben cumplir el servicio de Soporte y Mantenimiento del software de Gestor de Turnos "Qbox", con que cuenta la Sede Central de la ANDE, con los servicios soporte y garantía de acuerdo a las especificaciones técnicas.*

De las Especificaciones Técnicas Obligatorias: *El proveedor deberá especificar concretamente en su propuesta para el objeto, el servicio de soporte que atiendan obligatoriamente, las siguientes especificaciones técnicas. Además de completar obligatoriamente la Planilla de Datos Garantizados que se provee.*

Nº	*Especificaciones Técnicas*	*Descripción*
1	*Mantenimiento del Software Qbox*	*Implementación de actualizaciones preventivas.*
2	*Soporte*	*Implementación de actualizaciones correctivas.*
3	*Tiempo del servicio*	*2 años*
4	*Declaración Jurada*	*Por la que se garantiza el buen funcionamiento del Sistema, así como el mantenimiento preventivo del mismo.*
5	***Característica del Soporte:*** *Se establecerá plazos máximos para la atención de soporte para los casos de incidencias de acuerdo al grado de severidad a partir de la comunicación del inconveniente. En todos los casos el equipo técnico del oferente deberá ser calificado.*	
	Tiempo de Reparación de Fallas: *EL PROVEEDOR se compromete a la reparación de las fallas que se presenten en el SISTEMA, de acuerdo al grado de severidad de las mismas, según la siguiente escala:*	
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.*
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*

Preparado por:	**Aprobado Jefe de Dpto. Atención al Cliente:**	**Vo. Bo. Jefe de Div. De Operación Comercial:**
	Lic. Pedro Criscioni Dpto. Atención al Cliente ANDE	P/A Lic. Pedro Criscioni Dpto. Atención al Cliente ANDE

Referencia: Soporte y Mantenimiento de Software de Gestor de Turnos.

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.*
Observación:		*Se excluyen de estos plazos los casos en que la causa de los problemas no sean propias del SISTEMA, por ejemplo problemas con la red, sistemas internos de la ANDE, etc.*

Preparado por:	Aprobado Jefe de Dpto. Atención al Cliente:	Vo. Bo. Jefe de Div. De Operación Comercial:
	Lic. Pedro Criscioni Dpto. Atención al Cliente ANDE	Lic. Pedro Criscioni Dpto. Atencion al Cliente ANDE