



TÉRMINOS DE REFERENCIA
CONTRATACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA
GAZELLA OFFICE.

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana

febrero 2023

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Actualmente, INDOTEL utiliza el sistema informático GAZELLA como el ERP corporativo para ser utilizado por los diferentes departamentos del INDOTEL. Nuestro ERP soporta el procesamiento de operaciones corporativas comunes, a través de sus módulos de Administración, Finanzas, Inventario, RRHH y otros.

Este documento constituye la base para la confección de las Propuestas Técnicas de los Oferentes/Proponentes que deseen participar en el citado proceso de contratación.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El servicio de soporte y mantenimiento debe cumplir con las siguientes características y especificaciones técnicas, las cuales se establecen como mínimas para el presente proyecto:

DESCRIPCION
Servicio de Mantenimiento ERP Gazella Office por 1 año
REQUERMIENTOS A CUMPLIR
<ul style="list-style-type: none">• Corrección de errores o inconvenientes que se reporten o se necesite asistencia• Asistencia con el desarrollo de formularios y reporte a demanda en relación con los módulos existentes• Facilitar un correo o medio de creación de tiques o caso.• El soporte y asistencia técnica debe ser tanto remoto como presencial con la asistencia de un personal del Indotel• Se debe facilitar un medio de contacto directo para casos de emergencias en lo que se necesite alguna asistencia• Se debe asignar una persona de contacto para casos de emergencias o escalamientos de casos• Disponibilidad de asistencia a reuniones donde se planten mejoras o cambios productivos al sistema• Asistencia para la elaboración de planes de contingencias para la base de datos• Transferencia de conocimiento de la plataforma a nuevos empleados o usuarios de la aplicación