



Santo Domingo, D.N.
25 de octubre del 2023

Sres.
INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
Ciudad

Atención: Ing. Ivank Almonte, Director de Tecnología de la Información

Estimados Señores:

Después de un cordial saludo nos dirigimos a ustedes para solicitarles la renovación del contrato de soporte técnico de ERP Gazella Office correspondiente al periodo de enero a diciembre 2024. (Nuestro contrato de soporte técnico fue firmado en fecha 15 de marzo del 2022).

A continuación, les enviamos el alcance de los servicios y responsabilidades dentro del soporte técnico:

1. Corregiremos a la brevedad cualquier error o inconveniente reportado por el INDOTEL y en caso de que el INDOTEL lo requiera proveer apoyo y asistencia técnica relacionada con el funcionamiento y el uso de Gazella Office ERP.
2. Desarrollaremos reportes y formularios a los módulos existentes para que los mismos satisfagan las necesidades de mejora continua de cada una de las áreas que utilizan nuestro ERP. (Esto no incluye creación de nuevos módulos).
3. Los encargados de área y coordinadores de departamentos deben realizar las solicitudes de soporte técnico a través de nuestro correo soporte@qualitas.com.do.
4. Las ejecuciones de las solicitudes de soporte técnico serán ejecutadas a través de internet utilizando aplicaciones de conexión remota que permitan a nuestro personal, bajo la autorización y supervisión de personal del INDOTEL, ejecutar las actividades de soporte para la resolución de problemas o inspección de funcionalidades del Software Gazella Office. En caso de requerirse visitas a las instalaciones del INDOTEL, las mismas serán realizadas en el horario de 8:30 am a 4:00 p.m., de lunes a viernes.





5. En caso de situaciones de emergencia fuera de las horas normales y días laborables, el INDOTEL podrá contactarnos a través de correo electrónico o llamando al celular del Gerente de Proyectos asignado.
6. Como parte de nuestro acuerdo de soporte, nuestro Gerente de Proyectos estará disponible para participar en reuniones virtuales o presenciales en las oficinas del INDOTEL para apoyar iniciativas de cambios y mejoras de procesos en los departamentos donde se utilice Gazella Office.
7. Con el fin de mantener la integridad y el funcionamiento apropiado de Gazella Office, EL INDOTEL debe implementar las actualizaciones del Sistema Operativo del Servidor y de los usuarios y de la Base de Datos sugeridas por nuestro Gerente de Proyectos.
8. El Administrador de la Base de Datos del INDOTEL será el responsable de la implementación de las políticas de Backups diarios de las bases de datos de Gazella Office asegurando la retención de las mismas por un periodo no menor a un año.
9. Revisaremos con el Administrador de Redes y Bases de Datos del Indotel los planes de contingencia para la recuperación de la plataforma de Gazella Office en caso de desastres.

El costo anual de nuestro acuerdo de servicios es RD\$1,741,786.20, ITBIS incluido., para ser pagados en doce cuotas mensuales de RD\$145,148.85 ITBIS incluido.

Agradeciéndoles la oportunidad de servirles nos despedimos con un afectuoso saludo.

Atentamente,


Ing. Agustín Cruz
Gerente de Proyectos.

