

ANEXO No. 5 ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

ITEM	Especificaciones y condiciones del servicio:	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
	Mantenimiento del Hardware y el Software para la Infraestructura descrita			
1	Duración 8 meses			
2	Incluir el 100% de los equipos objeto de la invitación.			
3	Mantenimiento correctivo con suministro de partes.			
4	Una visita de mantenimiento durante el contrato			
5	Sometimiento de problemas vía telefónica o electrónica			
6	Soporte en modalidad 5 x 8 x 365			
7	Tiempos de respuesta no mayor a dos (2) horas.			
8	El servicio podrá prestarse de forma remota o presencial previo acuerdo			
9	Ayuda con actividades de operación e instalación rutinarias, incluyendo preguntas de uso del software y problemas de defecto de código			
10	El proveedor entregará un informe previo y posterior a las actividades realizadas en las maquinas. Cuando se realice el mantenimiento correctivo a cada uno de los equipos, el técnico debe diligenciar totalmente el comprobante de servicio establecido para este fin			
12	Realizar todas las visitas necesarias para lograr el correcto funcionamiento de los equipos, efectuando las reparaciones y/o cambio de partes requeridas de acuerdo al resultado del análisis del diagnóstico			
13	Debe incluir Bolsa de 30 horas las cuales se determinara el alcance en el acta de inicio del contrato			
14	Reinstalación de productos existentes - por falla de los mismos			
15	Cambios en la configuración de productos existentes por falla u optimización de los mismos.			
16	Revisión de bitácoras (logs) de productos para determinar el origen de algún problema.			
17	Análisis y recomendación de cambios de configuración para optimizar funcionalidad de la herramienta y/o manejo de información del cliente			