

## ESPECIFICACIONES SERVICIO DE GESTION DE SOPORTE (24 meses)

### CAPITULO 1

*Organización del equipo y metodología de trabajo.*

Deberá presentar la conformación del equipo de trabajo y su organigrama, indicando también la cantidad de recursos por nivel y tareas que realizarán. La metodología de trabajo deberá estar basada en los conceptos ITIL v.3

### CAPITULO 2

*Proceso y herramienta a utilizar para el período de soporte post-implementación.*

Deberá presentar como será el proceso de apertura y seguimiento de las solicitudes que realicen los usuarios basados en una herramienta informática, que permita también realizar análisis de los temas que están siendo tratado como así también la extracción de información para la evaluación de la demanda.

### CAPITULO 3

*Acuerdo de niveles de servicio.*

Deberá presentar un esquema de calificación de los requerimientos según su urgencia e importancia, tiempo de resolución, niveles aceptables de tiempo de respuesta y de resolución de problemas.