

Señores
Junta Central Electoral de la República Dominicana

Atención: Comité de Compras y Contrataciones

Después de un cordial saludo, aprovechamos para presentar nuestra propuesta en relación con la solicitud realizada por ustedes, para la adquisición de 30 licencias adicionales a las ya existente de nuestra solución de contact center omnicanal **ucontact**.

La propuesta anexa es presentada por **ISBEL** una empresa del grupo **Quantik**, cuya razón social es **UNISOFT SRL**, con el número de **RNC : 130-80546-6**.

Nos reiteramos a la ordenes, para aclarar inquietudes de ser necesario sobre esta. Sin mas por el momento,



Carlos Diaz
Key Account Enterprise Manager Caribe (KAM)



Junta Central Electoral de la Republica Dominicana

**COTIZACION DE 30 LICENCIAS ADICIONALES OMNI PARA
EL CENTRO DE CONTACTO INSTITUCIONAL**



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
ALCANCE	5
1. Productos y licencias.....	5
2. Suscripción a soporte con el fabricante y derecho a actualizaciones.....	5
3. Servicios	5
4. Soporte y Mantenimiento	6
5. Cobertura	6
6. Limitaciones	7
7. Tareas fuera de Soporte.	8
8. Obligaciones del Cliente:.....	8
SUPUESTOS Y CONSIDERACIONES	9
PROPUESTA COMERCIAL.....	11
Condiciones Comerciales	12
Validez de la propuesta	13
Plazo de entrega.....	13
Garantía.....	13
ANEXO:	14
MÓDULOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO	14

PRESENTACIÓN

Somos una empresa uruguaya con más de 40 años en el mercado de la tecnología aplicada a las comunicaciones. Hemos desarrollado proyectos junto a más de 3.000 organizaciones en Uruguay y en más de 20 países de Centro y Sudamérica.

En cada contacto con sus clientes, empleados, socios o proveedores, las organizaciones se juegan día a día el éxito de sus negocios.

En ISBEL, somos especialistas en aplicar tecnología a las comunicaciones para que esos contactos generen una experiencia de calidad superior, rápida, eficiente y personalizada.

Para ello, nuestros profesionales se enfocan en interpretar los desafíos del cliente, desarrollando soluciones, integrando tecnologías y aplicando experiencia y conocimiento al servicio de su negocio.

Es un gusto para nosotros poder presentarles la siguiente propuesta. Quedamos a su disposición ante cualquier consulta.

Saludamos cordialmente,

Carlos Diaz
Key Account Manager Enterprise Caribe (KAM)

RESUMEN EJECUTIVO

La presente propuesta consiste la adquisición de 60 licencias para agentes temporales para el contact center Contact por 1 años.

uContact es una plataforma de software simple y flexible, verdaderamente Omnicanal. Como cada cliente es único, el sistema incluye herramientas de desarrollo para que todo pueda ser personalizado con un bajo nivel de codificación o nula (low code programming).

Para atender al cliente con flexibilidad todos los canales digitales se integran a la solución incluyendo SMS, email, Webchat, Redes Sociales y WhatsApp. Todo esto manejado desde un único lugar: la bandeja de inbox unificada.

La plataforma incluye monitoreo en tiempo real de todos los indicadores operativos a través de diversos *dashboards*, más de 200 reportes históricos preconfigurados para analizar toda la información almacenada y grabación omnicanal.

Con 5 tipos de marcadores automáticos disponibles, se reduce el tiempo entre llamadas, se aumenta la contactabilidad y se logra una mejora en productividad de hasta un 300%.

TALK Gestione todas las interacciones de voz en un solo lugar. Entrante, Saliente e Interno.		Voz Entrante, Saliente e Interno		PBX Entrante, Saliente e Interno		Grabaciones Entrante, Saliente e Interno
		IVR Entrante, Saliente e Interno		Voice Broadcast Entrante, Saliente e Interno		Marcadores Entrante, Saliente e Interno
OMNI Gestione todas las interacciones en el Inbox Unificado.		SMS Entrante, Saliente e Interno		Webchat Entrante, Saliente e Interno		Bots Entrante, Saliente e Interno
		Email Entrante, Saliente e Interno		Facebook Entrante, Saliente e Interno		WhatsApp Entrante, Saliente e Interno
TOOLS Supervisa toda la operación en una forma organizada sin romper su flujo.		RT Dashboard Entrante, Saliente e Interno		Calidad Entrante, Saliente e Interno		Gamification Entrante, Saliente e Interno
		Alertas Entrante, Saliente e Interno		Monitoreo Entrante, Saliente e Interno		Analytics Entrante, Saliente e Interno

El sistema está desarrollado en tecnologías WebRTC, por lo que no es necesario descargar ni plugins ni aplicaciones. Todo corre a través del browser incluido el softphone para los agentes.



¡La integración nativa con la suite de bots de Hey Now! permite automatizar interacciones integrándola a los procesos de negocio con inteligencia programable, al mismo tiempo que vincula al Contact Center en caso de que la intervención de un humano sea requerida.



ALCANCE

La propuesta incluye los siguientes componentes y servicios:

1. Productos y licencias

Se incluyen los siguientes productos y licencias:

Licencias Temporales Ucontact Omni Cloud

- 30 agentes Ucontact Omni.
- Instalación Ucontact bajo el modelo Suscripción versión Omni por un (1) año o tres (3) años
- Entrenamientos Supervisores y Agentes.
- Soporte tipo Permanente (8x5) por un (1) año o tres (3) años Fabricante vía Remota
- Soporte tipo Permanente (8x5) por un (1) año o tres (3) años ISBEL vía Remota y on Site de ser necesario.

2. Suscripción a soporte con el fabricante y derecho a actualizaciones

Se incluyen la suscripción a soporte con el fabricante y el derecho a obtener actualizaciones, para la solución completa por 1 año (1) o tres (3) años.

3. Servicios

Se incluyen los siguientes servicios:

- Instalación Ucontact bajo el modelo Suscripción versión Omni por un año o tres (3) años.
- Entrenamientos Supervisores y Agentes

Gerencia Profesional del Proyecto

La Gerencia de Proyectos propuesta utiliza una metodología de gestión basada en los estándares del PMI (Project Management Institute), en particular las reseñadas en el PMBOK, y en normas ISO 9001:2015.

Al comenzar el proyecto, ISBEL asignará a un PM (Project Manager), perteneciente a nuestra oficina de gestión de proyectos (PMO), quien será la contraparte durante todas las instancias del proyecto, hasta lograr la finalización y aceptación a conformidad de los servicios brindados.

4. Soporte y Mantenimiento

Para garantizar la continuidad de la operación de la solución tecnológica ofertada una vez que esta es puesta en producción, se incluye una propuesta de Soporte y Mantenimiento.

Este servicio incluido en la presente propuesta será brindado sobre los sistemas ofertados en la sección "ALCANCE".

Las características del servicio de soporte ofrecido se encuentran descritas en el siguiente cuadro:

Característica del soporte	Básico	Standard	Permanente	Completo
Recepción de consultas por mail, a la casilla service@isbel.com.uy	2 por mes	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Acceso a nuevas versiones de software	Si	Si	Si	Si
Horario de atención de lunes a viernes de 9 a 18 hs	Si	Si	Si	Si
Recepción de casos de soporte específicos por mail, teléfono o por sitio web	No	Si	Si	Si
Seguimiento de casos de soporte por sitio web	No	Si	Si	Si
Compromiso de tiempos de respuesta estándar	No	Si	Si	Si
Horario de atención extendido, 7 x 24 (no incluye escalamiento a fabricante fuera del horario de oficina)	No	No	Si	Si
Compromiso de tiempos de respuesta prioritarios	No	No	No	Si
Operación asistida: Apoyo a la creación de agentes, supervisores, campañas, mensajes, etc.	No	No	No	Si

5. Cobertura

Dentro del Contrato de Soporte Técnico 8X5 (**Apertura de Tickets de Servicios**) se brinda cobertura remota de lunes a viernes, en horarios hábiles desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm horas del día, horario república dominicana. on site o presencial de ser necesario, dentro del mismo horario.

Prestaciones, Metodología y Herramientas

Prestaciones:

ISBEL asume la obligación de prestar los siguientes servicios:

- Atención, diagnóstico y resolución para incidentes de soporte técnico de la solución de software.
- Atención a consultas técnicas o funcionales sobre los sistemas instalados.
- Soporte para reinstalación y/o cambios en la infraestructura del cliente (cambio de servidores, reubicación de equipamiento, red LAN). El soporte es sobre la solución de software y los cambios que requiera para funcionar con los cambios efectuados por el cliente o un tercero en su infraestructura (no incluye soporte sobre la infraestructura del cliente).
- Actualización de componentes tales como, "patches" y "hot fixes", en el caso de que fuese necesario.
- Respaldo de datos del cliente

Nota:

El Respaldo de la información crítica del negocio (Backups Diario): Es exclusiva responsabilidad de **ISBEL**, contar con un plan de respaldo de la información crítica, acorde a su operativa y la criticidad de la información. **Igual el cliente puedes hacer copia de este respaldo de ser necesario, con un acceso especial a la nube de Amazon que se le otorgara.**

Metodología y Herramientas

La atención a las prestaciones enumeradas anteriormente se brindará, en todos los casos, en forma remota y del necesario on site.

- a) Asistencia telefónica directa con Ingenieros de Soporte.
- b) Asistencia mediante el Portal de Soporte (Principal).
- c) Asistencia mediante e-mail a soporte.
- d) Asistencia remota por parte de Ingenieros de Soporte mediante el uso de herramientas de acceso remoto

Se seguirá la metodología y se usará las herramientas que se describe a continuación:

- a) Generación remota de información crítica sobre los sistemas instalados.
- b) Control de aplicaciones a distancia basado en políticas de acceso.
- c) Conferencia telefónica.
- d) Sistemas de mensajería instantánea (Skype, MSN, etc).
- e) Las formas de Acceso remoto pueden ser una de las siguientes:
 - i. Microsoft Remote Desktop
 - ii. SSH (Secure Shell)
 - iii. LogMein
 - iv. VPN Microsoft , Open VPN

6. Limitaciones

El presente Contrato de Soporte Técnico, no incluye la cobertura de los siguientes incidentes o situaciones:

- a) Uso inadecuado del Software uContact o fuera de las recomendaciones realizadas por el ISBEL.
- b) Mal funcionamiento de la plataforma de Hardware (servidores y/o Estaciones de Trabajo), fallas en plataforma de telefonía (PBX externas, tramas, etc.), o fallas en la infraestructura (Cableado, Suministro de energía eléctrica, red LAN, etc.).
- c) Alteraciones o modificaciones al software, realizadas por personal no calificado o certificado por ISBEL.
- d) Cualquier fallo originado por causas ajenas a la solución de Software objeto de este contrato.
- e) Requerimientos de nuevas Campañas o modificación de Campañas existentes de Call Center, Contact Center o IVR.

Reporte de Incidentes

Para registrar un incidente, el Cliente comunicará a través de los canales ofrecidos por ISBEL (e-mail, teléfono, Portal cliente.), el reporte del incidente, manifestando los siguientes datos:

- a) Nombre de quien reporta el Incidente
- b) Nombre de la Empresa
- c) Teléfono
- d) Descripción de la Instalación
- e) Hora en que se registró el Incidente
- f) Descripción del Problema
- g) Funcionalidades afectadas por el Incidente

En el caso de reportarse por el Portal de Soporte se deberá de reportar la información solicitada por el sistema (Opción recomendada).

7. Tareas fuera de Soporte.

Dentro del soporte no se incluirán las siguientes tareas:

- a) Modificaciones al código del sistema a no ser que sea por un error del sistema.
- b) Actualizaciones a nuevas versiones (Que no sean las básicas de ISBEL).
- c) Aplicación de nuevos módulos.

Todas estas tareas estarán sujetas a un estudio de costos tratándose de un nuevo desarrollo en donde se cotizará un costo total de horas hombre por el concepto de modificación, desarrollo o nueva funcionalidad necesaria.

El costo por hora que se establece por desarrollos fuera de soporte:

- Soporte remoto: US\$ 100 por hora más impuestos.

8. Obligaciones del Cliente:

Información de Contacto: El cliente deberá proveer y mantener actualizada toda la información referente a los contactos dentro de la organización con los que deberá interactuar ISBEL para llevar a cabo las actividades definidas en este contrato (nombre, cargo, dirección de correo electrónico y número telefónico).

Documentación de Fallas y Problemas: El cliente deberá realizar sus mejores esfuerzos por documentar las fallas y problemas, adjuntando en casos de ser posible, información referida al mismo (logs, copias de pantallas de error, descripción de los síntomas, ámbito del problema, etc.).

Infraestructura de Acceso a los Sistemas: El cliente, deberá proveer acceso remoto seguro sobre vínculos de "Banda Ancha" en Internet. (ADSL, Cable Modem, Frame Relay, VPN, etc).

SUPUESTOS Y CONSIDERACIONES

Supuestos de la Infraestructura

- Se asume que la infraestructura de red de datos y el cableado instalado está certificado para transportar voz sobre IP con características mínimas para un óptimo funcionamiento:
 - Se asume que se contará con la cantidad de puertos suficientes para las conexiones requeridas.
 - Interfaces a 100 Mbps o superior
 - Delay inferior a 100 milisegundos dentro de la red (RTT)
 - Pérdida de paquetes inferior al 0.5% dentro de la red

Supuestos de estaciones de trabajo

Equipo Desktop de Agente

- Procesador: Core i5 2.0 GHz.
- Memoria: 8GB RAM.
- Resolución mínima: 1366 x 768 (mínimo)
- Disco mínimo: 160 GB
- Explorador internet: Chrome (o cualquier navegador que sea parte del proyecto "CHROMIUM") (no se recomienda Firefox)
- Enlace 2Mb subida/bajada

Equipo Desktop de Supervisor

- Procesador: Core i5 2.5 ghz
- Memoria: 8 GB RAM
- Resolución mínima: 1366 x 768 (mínimo)
- Disco mínimo: 160 GB
- Explorador internet: Chrome (preferiblemente)

Condiciones de configuración

- En caso de requerirlo el cliente final deberá brindar acceso remoto al personal de ISBEL, a los efectos de realizar las configuraciones necesarias en cada uno de los componentes
- ISBEL no se hace responsable por los retrasos ocasionados por causas ajenas a ISBEL. Esto incluye demoras atribuibles a terceras partes y al propio cliente final.
- Se asume que la ejecución de los trabajos podrá ser realizada en forma continua, sin interrupciones debidas a razones no atribuibles a ISBEL.

Exclusiones

- Quedan excluidos cualquier suministro o servicio no detallado expresamente en la presente propuesta.

- Isbel no se hace responsable al 100% por la calidad de audio obtenida en las comunicaciones de VoIP, ya que esto depende de las condiciones de la red de datos y el cableado estructurado.

PROPUESTA COMERCIAL

1. Costos Opciones a Un (1) año y a Tres (3) años

Costos a Un (1) Año

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
	Contact Center		
1	Licenciamiento Centro Contacto (son 30 licencias simultaneas por 1 años)	\$ 1,674,000.00	\$1,674,000.00
1	Soporte Standard ISBEL 8*5 por 1 año	\$ 133,920.00	\$ 133,920.00
Subtotal			\$ 1,807,920.00
ITBIS (18%), No incluye las Licencias			\$24,105.60
Total General			\$1,832,025.60

Costos a Tres (3) Años

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
	Contact Center		
3	Licenciamiento Centro Contacto (son 30 licencias simultaneas por 3 años)	\$ 930,744.00	\$ 2,792,232.00
3	Soporte Standard ISBEL 8*5 por 3 años	\$ 91,512.00	\$ 274,536.00
Subtotal			\$ 3,066,768.00
ITBIS (18%), No incluye las Licencias			\$49,416.48
Total General			\$3,116,184.48

2. Confirmación del negocio:

Condiciones Comerciales

- Recepción de Orden de Compra por Productos, Licencias y Suscripciones, implementación y soporte
- **Pago del adelanto del 50% del monto total de estos ítems contra orden de compra y el 50% restante contra entrega de las licencias.**
- Firma de contrato de ser necesario.

3. Condiciones de precios, moneda, impuestos y paramétricas

Ventas plaza: Los precios cotizados están expresados en pesos dominicanos, según se indica en cada caso, y todos se entienden netos, debiéndoseles agregar el ITBIS y cualquier otro impuesto vigente.

Todos los contratos repetitivos seguirán el siguiente cuadro para designar las cuotas en función de los montos de las mismas: Ver [MG101 - Manual de Gestión Comercial](#)

Los precios cotizados para el soporte y mantenimiento se ajustarán anualmente de acuerdo con la siguiente paramétrica:

$$P_1 = P_0 * ((TC_1/TC_0) * [100\% * (IPC_1/IPC_0)])$$

Con las siguientes definiciones de los parámetros:

P_1 : Precio ajustado.

P_0 : Precio originalmente definido en el contrato.

TC_1 : Tipo de cambio del dólar americano (pizarra Banco Central de República Dominicana) vigente al cierre del último día hábil del mes anterior al cálculo del ajuste.

TC_0 : Tipo de cambio del dólar americano (pizarra Banco Central de República Dominicana) al día de la fecha de firma del contrato.

IPC_1 : Índice de Precios al Consumo vigente al momento del cálculo del ajuste.

IPC_0 : Índice de Precios al Consumo vigente al día de la fecha de firma del contrato.

Nota Importante:

Pago del **100%** contra la facturación de las licencias y los servicios profesionales por concepto de renovación de soporte anual y uso de suscripción de licencias.

Nota Importante: Se factura contra orden de compra o activación del servicio, que es permanente durante un (1) año o tres (3) años

Los precios cotizados son en dólares americanos, con los impuestos que aplican incluidos.

Validez de la propuesta

Esta cotización es válida por **30** días a partir de la fecha.

Plazo de entrega

Licencias y suscripción a soporte con el fabricante: 5 Días luego de cumplidas las condiciones comerciales.

Servicios: 2 días luego de entrega de los productos y licencias.

Garantía

Plazo de Garantía: 12 meses o 36 Meses

ISBEL prestará garantía sobre el Hardware de los sistemas ofertados a partir del momento de su entrega. Todas aquellas partes o piezas de Hardware del sistema que según pruebas técnicas realizadas por ISBEL hubieran llegado a ser inutilizables por defecto de fabricación o desgaste natural serán reemplazadas sin cargo. Los tiempos de reemplazo dependerán del acuerdo de servicio contratado. De no contratar el "pack correctivo" dentro del servicio de soporte, los tiempos de reemplazo y reposición de partes serán los correspondientes a los procesos de "RMA" del fabricante, sin disponer de partes de reemplazos temporarios.

La garantía no cubre fallas provocadas por terceros, descargas eléctricas, casos fortuitos, corrientes extrañas en las líneas telefónicas, de datos o de energía, o en general cualquier falla que no sea atribuible a un defecto de fabricación o desgaste natural.

La garantía caduca automáticamente en caso de que una persona no autorizada por ISBEL efectúe cualquier trabajo o reparación en los equipos o instalación de la presente propuesta.

Aceptación de la propuesta

Firma por el cliente: _____

Aclaración: _____

Fecha: _____



ANEXO:

MÓDULOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO

El servicio de mantenimiento y soporte técnico se cotiza en una serie de módulos, según se describe a continuación:

Soporte básico

- Diagnóstico y resolución de problemas
- Informe al cierre con un resumen de cada intervención
- Acceso online a información de estado de los servicios
- Nivel de respuesta estándar
- Horario de servicio 5x9

Cobertura permanente

- Upgrade a horario completo (7x24)

Acceso prioritario

- Upgrade a respuesta especial

Pack Operativo

- Cambios menores de configuración
- Respaldos de configuración

Pack Correctivo

- Acceso a piezas de reemplazo y materiales
- Escalamiento a fabricantes
- Actualizaciones de software "menores"

Pack Evolutivo

- Actualización a la versión "mayor" de software más reciente

Pack Preventivo

- Sesiones remotas y en sitio de mantenimiento preventivo
- Informes periódicos de uso del servicio
- Respaldos periódicos de configuración

Soporte básico

Este módulo incluye una cobertura básica de soporte técnico sobre la solución tecnológica ofertada durante el Horario Comercial de ISBEL (de lunes a viernes de 9:00 a 18:00, excepto feriados), en el que ISBEL analizará, diagnosticará, neutralizará y resolverá todos aquellos incidentes técnicos que no involucren escalamiento al fabricante, o que requieran de piezas de repuesto para ser solucionados¹.

Se contempla un Acuerdo de Nivel de Servicio con un Nivel de Respuesta de acuerdo a la severidad de los incidentes, según la siguiente tabla:

¹ Para el soporte técnico de sistemas críticos, ISBEL recomienda fuertemente ampliar las potencialidades de este módulo incorporando como mínimo el Pack Correctivo (ver más adelante).

Nivel de Respuesta	Severidad del requerimiento de servicio	Objetivo de Tiempo de Respuesta
Respuesta Estándar	Crítico	2 horas
	Grave	4 horas
	Normal	16 horas
	Menor	32 horas

El módulo de Soporte Básico incluye también la posibilidad de acceder a una herramienta web desde la cual el cliente podrá ingresar nuevas solicitudes de servicio y realizar el seguimiento online de aquellas que se encuentren pendientes de resolución, para obtener desde cualquier lugar y en todo momento una idea clara del grado de avance de las mismas. El cliente recibirá asimismo al cierre de cada requerimiento de servicio un resumen con el detalle de lo actuado.

Cobertura permanente

Adquiriendo este módulo el cliente amplía el horario de cobertura del servicio a Horario Completo (de lunes a domingo de 0:00 a 24:00, incluyendo feriados) extendiendo todas las características disponibles en el módulo de Soporte Básico (y en todos los demás módulos que el cliente eventualmente adquiera) a un régimen 7 x 24 x 365.

Acceso prioritario

Este módulo le confiere al cliente la posibilidad de acceder de manera priorizada al servicio de mantenimiento y soporte técnico de ISBEL, a través de un Acuerdo de Nivel de Servicio mejorado según el Nivel de Respuesta que se detalla en la siguiente tabla:

Nivel de Respuesta	Severidad del requerimiento de servicio	Objetivo de Tiempo de Respuesta
Respuesta Especial	Crítico	1 horas
	Grave	2 horas
	Normal	8 horas
	Menor	16 horas

Funcionalidades avanzadas

El cliente puede maximizar la potencialidad del servicio de mantenimiento y soporte técnico de ISBEL contratando todos o alguno de los cuatro *Packs* que componen este módulo:

Pack Correctivo

Este Pack complementa al módulo de Soporte Básico con todas las herramientas necesarias para que el equipo técnico de ISBEL resuelva aquellos defectos de producto (hardware o software) que puedan producirse sobre la solución ofertada.

En aquellos casos en los que el problema requiera de la intervención directa del fabricante, y que el sistema cuente con una suscripción a soporte con el fabricante, el equipo técnico de ISBEL se encargará de ejecutar las acciones necesarias para asegurar el seguimiento del incidente hasta su resolución completa.

Asimismo, si alguna pieza de hardware dejara de funcionar correctamente, ISBEL suministrará el reemplazo necesario para mantener operativos a los sistemas cubiertos. El Pack Correctivo también contempla la mano de obra para la instalación y puesta en marcha de las actualizaciones de software correctivo (*parches*) más recientes que los fabricantes publican (el acceso a estos parches depende de contar con una suscripción a soporte con el fabricante).

Pack Operativo

Este Pack incorpora para el cliente la posibilidad de la realización de cambios menores de configuración sobre la solución tecnológica ofertada, que le permitan ir reflejando en la misma las necesidades impuestas por la dinámica de la operación diaria.

Pack Preventivo

El Pack Preventivo le brinda al cliente un nivel superior de tranquilidad a través de la revisión periódica del funcionamiento de la solución ofertada por parte del equipo técnico de ISBEL. Estas sesiones de mantenimiento preventivo (que pueden ser remotas y/o en sitio) incluyen la realización chequeos generales del estado de funcionamiento de los sistemas, revisión de eventos y alarmas, realización de respaldos de la configuración, inspecciones visuales, etc. La frecuencia de las sesiones varía según los sistemas y se define de común acuerdo con el cliente. El Pack Preventivo incluye también el envío al cliente de informes recurrentes con un detalle de los requerimientos de servicio solicitados en el período.

Pack Evolutivo

Los productos tecnológicos evolucionan rápidamente y para no quedar atrás el Pack Evolutivo² ofrece al cliente la posibilidad de acceder sin cargos adicionales a la mano de obra necesarias para la instalación y puesta en marcha (*Upgrade*) de la versión de software "mayor" más reciente que publiquen los fabricantes de los sistemas que componen la solución ofertada (el acceso a la versión de software mayor más reciente puede estar incluido en la suscripción a soporte con el fabricante, o puede adquirirse en forma complementaria, según se haya detallado en la propuesta comercial).

² Para la contratación del Pack Evolutivo es mandatorio también contratar el Pack Correctivo.