



SECCIÓN ITEM VI. PARTE B.  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO

PARA LA CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA QUE SE ENCARGARÁ DE  
SUPLIR LOS EQUIPOS, MATERIALES Y SERVICIOS PARA LA  
IMPRESIÓN DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD Y ELECTORAL (CIE) Y  
CÉDULA DE IDENTIDAD (CI)



A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

## Contenido

<b>1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Tiempo de Solución .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. VI.2 Nivel de Servicio (SLA).....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1. VI.2.1 Clasificación del nivel de servicio (SLA) .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1.1. VI.2.1.1 Primer Nivel de Soporte (Hot Line o Línea Directa JCE).....</b>	<b>4</b>
1.3.1.2. VI.2.1.2 Segundo Nivel de Soporte (Especialista JCE).....	4
1.3.1.3. VI.2.1.3 Tercer Nivel de Soporte (Soporte en-síto) .....	4
1.3.1.4. VI.2.1.4 Prioridades de incidentes.....	5
<b>VI.2.2 Definición de nivel de servicio en periodo de garantía para el proveedor .....</b>	<b>6</b>
VI.2.2.1 Nivel de servicio para oficinas en Santo Domingo .....	6
<b>1.4. VI.2.2.2 Niveles de servicios para oficinas en República Dominicana .....</b>	<b>7</b>
1.4.1. VI.2.2.2.1 Tiempo de apoyo en sitio - Oficinas De República Dominicana.....	7
1.4.2. VI.2.2.2.3 Nivel de servicio para las oficinas de los Estados Unidos de América y resto del mundo.	8
<b>2. PLAN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software.....</b>	<b>9</b>
2.1.1. Actividades del Mantenimiento Preventivo .....	9
<b>2.2. Informe técnico del mantenimiento preventivo .....</b>	<b>11</b>
2.3. Informe Ejecutivo periódico de mantenimiento preventivo .....	12
<b>2.4. Mano de obra, insumos, transporte, otros para la prestación del mantenimiento preventivo .....</b>	<b>12</b>
<b>3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Actividades del mantenimiento correctivo.....</b>	<b>12</b>
3.1.1. Modalidad para el mantenimiento correctivo .....	12
3.1.2. Informe Técnico Individual de mantenimiento correctivo por incidente, problema, error o fallo	14
3.1.3. Informe Ejecutivo periódico de mantenimiento correctivo .....	15



## 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO

### 1.1. VI.1 Especificaciones técnicas del Mantenimiento

El Consorcio EMDOC brindará un soporte preventivo y correctivo durante toda la etapa del contrato, incluyendo a todas las impresoras, la PKI, la tarjeta digital y soluciones de software implementadas para integración de APIS de las impresoras con el actual sistema de identidad de la JCE, con disponibilidad de operación y mantenimiento del 99.95%, durante horas de producción, excepto por razones atribuibles a la JCE. El oferente.

El Consorcio EMDOC dispondrá de un centro regional de mantenimiento y reparación en República Dominicana, otro en USA y otro en Europa, y deberá tener en stock de inventario para reparaciones, como mínimo un 3% de inventario de suministro de las máquinas de personalización.

Para dar un correcto mantenimiento a la JCE, tanto en los centros de impresión en República Dominicana, USA y resto del mundo, el Consorcio EMDOC deberá proponer un equipo de mantenimiento, con experiencia comprobada para dar el mantenimiento. Para el mantenimiento a la PKI, se brindará soporte con personal de experiencia comprobada del Consorcio EMDOC.

El mantenimiento de las impresoras de tarjetas, al ser un elemento clave, debe ser ofrecido y operado por el personal técnico certificado por el fabricante de las impresoras tanto en sitio como de forma remota. El nivel de calidad del servicio se medirá mediante el SLA (Service Level Agreement).

### 1.2. Tiempo de Solución

El tiempo de solución de los incidentes reportados serán desde el momento en que sea notificado al **Consorcio EMDOC**, hasta el momento en que sean resueltos de la siguiente manera:

El alcance debe ser a nivel nacional e internacional, sin importar el volumen de impresión del centro.

### 1.3. VI.2 Nivel de Servicio (SLA)

El Consorcio EMDOC, brindará dos niveles de servicio:

- 1- Un nivel de servicio en garantía, que será brindado durante el primer año de servicio desde la instalación de los equipos de impresión, el PKI o la tarjeta digital, donde el proveedor tendrá que ir en sitio, a las oficinas de la JCE tanto a nivel nacional o internacional, dando soporte a nivel 3, es decir, es la JCE quien registra



la incidencia de los funcionarios (nivel 2), resuelve o escala a los técnicos de la JCE para que resuelvan la incidencia (nivel 2) y si no se resuelve con los técnicos de JCE, se re-escala al proveedor donde tendrá que ir a las oficinas en sitio (nivel 3) o podrá resolver de forma remota (si fuera posible).

- 2- Un nivel de servicio de mantenimiento (no en garantía) en la sede central de la JCE (para equipos de impresión en Rep. Dominicana o en el centro designado por la JCE en Nueva York o Madrid). Para PKI y tarjeta digital tendrá que ir al sitio central de la JCE o de forma remota.

### 1.3.1. VI.2.1 Clasificación del nivel de servicio (SLA)

#### 1.3.1.1. VI.2.1.1 Primer Nivel de Soporte (Hot Line o Línea Directa JCE)

Cada tipo de incidente, que está relacionado con el equipo, debe ser informado a un sistema de boleta de servicio técnico o al servicio de atención en el centro de servicio central de la JCE en República Dominicana. El operador de la mesa de la JCE recoge la mayor cantidad posible de información sobre el incidente y brinda asistencia directa por medio de teléfono.

El formato de comunicación elegido para este nivel de soporte será:

- Email
- Teléfono

Este nivel de soporte será ofrecido por la JCE.

#### 1.3.1.2. VI.2.1.2 Segundo Nivel de Soporte (Especialista JCE)

El soporte de segundo nivel será provisto por un técnico de JCE con un conocimiento más completo y especializado en los componentes del sistema.

El técnico apoyará al iniciador ya sea por teléfono o por acceso remoto. En el caso de que el incidente no se pueda resolver, el técnico especializado activa el soporte de tercer nivel en el sitio.

Este nivel de soporte será ofrecido por la JCE.

#### 1.3.1.3. VI.2.1.3 Tercer Nivel de Soporte (Soporte en-sitio)

Este nivel de soporte será ofrecido por el Consorcio EMDOC, en caso de ser adjudicado por la JCE.

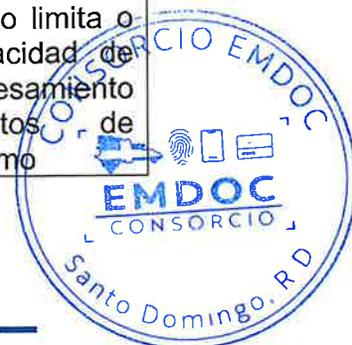
En caso de que un incidente no pueda resolverse por medio del soporte de segundo nivel, JCE abrirá un ticket de incidencia en el sistema de ticketing de JCE donde reportará



la incidencia al Consorcio EMDOC. Un experto especializado del Consorcio EMDOC debe de estudiar la incidencia, ponerse en contacto con JCE y organizar como resolver la incidencia, si de forma remota o yendo al sitio.

**1.3.1.4. VI.2.1.4 Prioridades de incidentes**

Nivel de Prioridad	Impacto/Métricos		Descripción
	Componentes Centrales (PKI, Tarjeta de identidad digital)	Componentes Descentralizados (Impresoras, etc.)	
<b>Critica</b>	La capacidad de salida de todo el sistema se ve afectada y se reduce a 0%.	La capacidad de salida del sistema local se ve afectada y se reduce a 0%	Un error en un elemento central (hardware o software del centro de datos) que detiene por completo la capacidad de realizar un procesamiento de extremo a extremo o en una sede o consulado
<b>Alta</b>	La capacidad de salida del sistema se ve afectada y se reduce en >50%	La capacidad de salida del sistema local se ve afectada y se reduce en >50%	Una falla en un elemento de los sistemas instalados que limita o reduce significativamente la capacidad de realizar el procesamiento de documentos de extremo a extremo.
<b>Mediana</b>	La capacidad de salida del sistema se ve afectada y se reduce en >10%	La capacidad de salida del sistema local se ve afectada y se reduce en <10%	Una falla en un elemento de los sistemas instalados que limita o reduce la capacidad de realizar el procesamiento de documentos de extremo a extremo.
<b>Baja</b>	Defecto menor, la capacidad de salida del sistema no se ve afectada ni se ve afectada por <10%	Defecto menor, la capacidad de salida del sistema local no se ve afectada o se ve afectada por <10%	Una falla en un elemento de los sistemas instalados que no / casi no limita o reduce la capacidad de realizar el procesamiento de documentos de extremo a extremo



## VI.2.2 Definición de nivel de servicio en periodo de garantía para el proveedor

### VI.2.2.1 Nivel de servicio para oficinas en Santo Domingo

#### VI.2.2.1.1 Tiempo de soporte en – sitio – Oficinas Santo Domingo

<b>Métrica: Soporte en el sitio - Tiempo de respuesta al incidente</b>						
<b>Definición métrica</b>	Medidas de tiempo para que el Consorcio EMDOC llegue al sitio o resuelva la incidencia de forma remota, después de que se active el tercer nivel de soporte por parte de la JCE.					
Horas de cobertura del servicio	Horario comercial: República Dominicana: de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 am a 1:00 pm hora local (CST)					
Horas de medición		<b>Prioridad Critica</b>	<b>Prioridad Alta</b>	<b>Prioridad Media</b>	<b>Prioridad Baja</b>	
		Horas de Negocio	Horas de Negocio	Hora de Negocio	Horas de Negocios	
Nivel de Servicio	El 97% in situ en Santo Domingo	2 horas	6 horas	8 horas	1 día	
<b>Metodología de Medición</b>						
Puntos de Medición	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El momento de la solicitud de presencia en el sitio de un ingeniero de servicio para la mesa de ayuda, es el momento en que se informa una solicitud a través de la mesa de servicio de JCE.</li> <li>2. La hora de "llegada al sitio" es la hora en que el técnico de servicio documenta su llegada al sitio a través del servicio del Consorcio EMDOC.</li> </ol>					
Estimación	"Tiempo de RESOLUCIÓN al incidente" se mide como el tiempo entre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El momento de la notificación de la solicitud al servicio de atención a la mesa de ayuda del Consorcio EMDOC.</li> <li>• La hora de resolución de forma remota o en sitio.</li> </ul>					
Frecuencia de medición	Medido para cada Incidente con una presencia solicitada en el sitio.					
Fuente de Datos	Sistema de ticketing de JCE.					
Responsabilidad de medición	Sistema de ticketing de JCE el cual el Consorcio EMDOC tendrá acceso.					
Periodo de Medición	Mensual					




### 1.4. VI.2.2.2 Niveles de servicios para oficinas en República Dominicana

#### 1.4.1. VI.2.2.2.1 Tiempo de apoyo en sitio - Oficinas De República Dominicana

<b>Métrica: Soporte en el sitio - Tiempo de respuesta al incidente</b>					
Definición de Métrica	Medidas de tiempo para que el Consorcio EMDOC llegue al sitio o resuelva la incidencia de forma remota, después de que se active el tercer nivel de soporte por parte de la JCE.				
Horas de cobertura del servicio	Horas de Negocios: lunes hasta viernes, 8:00 am - 5:00 pm, Tiempo Local (CST)				
Horas de medición		<b>Prioridad Crítica</b>	<b>Prioridad Alta</b>	<b>Prioridad Media</b>	<b>Prioridad Baja</b>
		Horas de Negocios	Horas de Negocios	Horas de Negocios	Horas de Negocios
Nivel de Servicio	El 97% en el sitio dentro de Santo Domingo:	4 horas	8 horas	3 días	5 días
<b>Metodología de medición</b>					
Puntos de medición	<ul style="list-style-type: none"> <li>El momento de la solicitud de presencia en el sitio de un ingeniero de servicio para el Consorcio EMDOC es el momento en que se informa una solicitud a través de la mesa de servicio de JCE.</li> <li>La hora de "llegada al sitio" es la hora en que el técnico de servicio para el Consorcio EMDOC.</li> </ul>				
Estimación	"Tiempo de RESOLUCIÓN al incidente" se mide como el tiempo entre: <ul style="list-style-type: none"> <li>El momento de la notificación de la solicitud al servicio de atención a la mesa de ayuda del Consorcio EMDOC.</li> <li>La hora de resolución de forma remota o en sitio</li> </ul>				
Frecuencia de medición	Medido para cada Incidente con una presencia solicitada en el sitio.				
Fuente de Datos	Sistema de ticketing de JCE				
Responsabilidad de medición	Sistema de ticketing de JCE el cual el Consorcio EMDOC tendrá acceso.				
Periodo de Medición	Mensual				



**1.4.2. VI.2.2.3 Nivel de servicio para las oficinas de los Estados Unidos de América y resto del mundo.**

**1.4.2.1. VI.2.2.3.1 Tiempo de apoyo en-sitio - Oficinas de los Estados Unidos de América y resto del mundo**

<b>Métrica: Soporte en el sitio - Tiempo de respuesta al incidente</b>					
Definición de Métrica	Medidas de tiempo para que el adjudicatario llegue al sitio o resuelva la incidencia de forma remota, después de que se active el tercer nivel de soporte por parte de la JCE.				
Horas de cobertura del servicio	Consulados: de lunes a viernes, de 7:00 am a 5:00 pm, sábados de 8:00 am a 1:00 pm, según zona horaria de cada consulado.				
Horas de medición		<b>Prioridad Crítica</b>	<b>Prioridad Alta</b>	<b>Prioridad Media</b>	<b>Prioridad Baja</b>
		Horas de Negocios	Horas de Negocios	Horas de Negocios	Horas de Negocios
Nivel de Servicio	El 97% en sitio:	3 días	5 días	7 días	9 días
<b>Metodología de medición</b>					
Puntos de medición	<ul style="list-style-type: none"> <li>El momento de la solicitud de presencia en el sitio de un ingeniero de servicio para el Consorcio EMDOC es el momento en que se informa una solicitud a través de la mesa de servicio de JCE.</li> <li>La hora de "llegada al sitio" es la hora en que el técnico de servicio para el Consorcio EMDOC, documenta su llegada al sitio a través del servicio del adjudicatario.</li> </ul>				
Calculo	"Tiempo de RESOLUCIÓN al incidente" se mide como el tiempo entre: <ul style="list-style-type: none"> <li>El momento de la notificación de la solicitud al servicio de atención a la mesa de ayuda del Consorcio EMDOC.</li> <li>La hora de resolución de forma remota o en sitio</li> </ul>				
Frecuencia de medición	Medido para cada incidente con una presencia solicitada en el sitio				
Fuente de Datos	Sistema de ticketing de JCE				
Responsabilidad de medición	Sistema de ticketing de JCE el cual el Consorcio EMDOC tendrá acceso.				
Periodo de Medición	Mensual				



## 2. PLAN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

### 2.1. Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software

#### 2.1.1. Actividades del Mantenimiento Preventivo

Se realizará mantenimientos preventivos a los componentes del sistema de acuerdo a los :

1. Máquinas de Impresión: mantenimiento preventivo realizado anualmente.
2. Hardware y software de los centros de datos que serán instalados por el Consorcio EMDOC, se realizarán de forma semestral. Esto incluye todo detalle para la impresión,

El Consorcio EMDOC incluye en esta propuesta, toda la infraestructura física necesaria para la implantación, ejecución y mantenimiento de la PKI, cédula de tarjeta de identificación digital, la PKI – CA, el conjunto de hardware y software en las instalaciones que se acuerden con la JCE. El contrato de mantenimiento a cotizar será de dos (2) años. A partir de los dos años, la JCE podrá renovar el mantenimiento en acuerdo con el Consorcio EMDOC.

Se ejecutarán las siguientes actividades:

1. Revisar visualmente los equipos, accesorios, conexiones y realizar un diagnóstico relacionado con el estado de su funcionamiento. Revisar alertas, logs y posibles fallas.
2. Aplicar a los componentes limpieza externa e interna, conforme los estándares de los fabricantes y las buenas prácticas.
3. Aplicar actualizaciones de firmware, drivers y software de administración o control recomendado y liberado por el fabricante de los equipos, previa autorización y aprobación del Gerente de Proyecto por la JCE.
4. Realizar el reemplazo de equipos, partes y/o piezas defectuosas o dañadas, de ser necesario, basados en los criterios de la garantía. Los equipos, partes y piezas serán nuevos de fábrica y no usadas o re- manufacturadas (Refurbished); utilizando los equipos contemplados para reemplazos requeridos inicialmente. Los reemplazos se ejecutarán en coordinación con los técnicos de la JCE y el sus oficinas en el extranjero.
5. El personal de soporte técnico del Consorcio EMDOC, realizará las pruebas de hardware y software para verificar el funcionamiento normal de los equipos, previo a la finalización del mantenimiento.

##### 2.1.1.1. Periodicidad del mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se realizara anualmente a lo largo de los dos (2) años



El primer mantenimiento se iniciará a los seis (6) meses después de iniciada la etapa 3: Operación y mantenimiento tanto para las impresoras; Hardware y software de los centros de datos

Previa la ejecución de cada visita de mantenimiento, se presentará un cronograma que será aprobado por la JCE, con al menos 15 días de anticipación al inicio de la visita. Con este cronograma se presentará un listado de actualizaciones de hardware (drivers, firmware, otros) y software (parches de seguridad, actualizaciones, nuevas versiones, herramientas liberadas por el fabricante), que si la JCE lo considerara pertinente autorizara para que se apliquen como parte del mantenimiento preventivo.

La JCE podrá cambiar las fechas de los mantenimientos previa notificación con al menos 3 días laborables de anticipación, y aceptación del Consorcio.

#### 2.1.1.2. *Plazo de ejecución de cada visita de mantenimiento preventivo*

Cada visita semestral de mantenimiento preventivo de hardware y software se realizará con la coordinación de la Gerencia de Proyecto de la JCE y la Gerencia de Proyecto del Consorcio EMDOC, en donde se realizarán los mantenimientos a todos los equipos de los centros de datos y las máquinas de impresión de las cédulas de identidad CIE y CI.

#### 2.1.1.3. *Horarios para los mantenimientos preventivos*

Los horarios para ejecución de los mantenimientos preventivos en los centros de datos y las localidades de producción de cédulas se realizarán en el horario acordado con la JCE y el Consorcio EMDOC, pudiendo ser necesario laborar en períodos fuera o dentro de la jornada laboral ( cuando amerite fines de semana o feriados), tanto en la República Dominicana como en el extranjero.

El horario de ejecución de los mantenimientos de las estaciones de captura de datos y entrega de cédulas y pasaportes se establecerá previa autorización y podrá ejecutarse preferentemente fuera del horario laboral o durante la jornada laboral. Esta autorización debe ser expresa por los responsables de agencia o puntos de atención sin afectar la prestación de los servicios a los ciudadanos.

Para modificar el horario de mantenimiento se debe enviar una comunicación escrita mediante carta o correo electrónico, con 24 horas de anticipación por el contacto de la JCE asignado.

#### 2.1.1.4. *Modalidad del mantenimiento preventivo*

Los mantenimientos preventivos serán realizados de forma presencial y/o remota, así como también físicos o lógicos (donde aplique), tomando en cuenta las siguientes definiciones:



ITEM	LUGAR	TIPO DE MANTENIMIENTO	MODALIDAD	RESPONSABLE
Hardware y Software instalados en los Centros de Datos	República Dominicana	Físico de hardware y lógico de software	Remoto o en sitio	Consortio EMDOC
Máquinas de Impresión (164)	República Dominicana	Físico de hardware y lógico de software	Remoto o en sitio	Consortio EMDOC
Máquinas de Impresión (50)	Estados Unidos y Canadá	Físico de hardware y lógico de software	Remoto o en sitio	Consortio EMDOC
Periféricos entregados por el Consortio EMDOC a la JCE	República Dominicana	Físico de hardware y lógico de software	Remoto o en sitio	Consortio EMDOC

La JCE, tanto en República Dominicana como en el extranjero, facilitarán al personal técnico de Consortio EMDOC el acceso remoto a los equipos involucrados, para que se realice el respectivo mantenimiento lógico.

## 2.2. Informe técnico del mantenimiento preventivo

Para cada mantenimiento preventivo se realizara un Informe Técnico que contendrá la información, local o extranjera, que contendrá:

- 1- Punto de atención de la JCE o en el extranjero, en el cual se realizó el mantenimiento.
- 2- Componentes de hardware y software a los cuales se realizó el mantenimiento preventivo tanto físico como lógico.
- 3- Fecha y hora de inicio del mantenimiento.
- 4- Fecha y hora de fin del mantenimiento.
- 5- Datos de contacto del responsable o técnico(s) del Consortio EMDOC que ejecutaron el mantenimiento preventivo.
- 6- Datos de contacto del responsable o técnico(s) de la JCE, local o en el extranjero, que supervisaron el mantenimiento preventivo.
- 7- Detalle de las tareas realizadas.
- 8- Estado en el que quedan los componentes de hardware y software luego del mantenimiento preventivo (operando normalmente, operando con observaciones, otro).
- 9- El original del Acta de Entrega-Recepción de equipos, cuando corresponda por reemplazo.
- 10-Conclusiones
- 11-Recomendaciones
- 12-Anexos
- 13-Firmas de responsabilidad del informe técnico por ambas partes.



### 2.3. Informe Ejecutivo periódico de mantenimiento preventivo

El Consorcio EMDOC entregará a la JCE un Informe Ejecutivo relacionado con el mantenimiento preventivo, al cierre del período de ejecución de la etapa anual. El informe contendrá la siguiente información:

1. Un cuadro consolidado de los incidentes, problemas, errores o fallos atendidos.
2. Un cuadro consolidado de equipos, partes y/o piezas reemplazadas.
3. Observaciones generales relacionadas con la ejecución del mantenimiento correctivo.
4. Conclusiones y recomendaciones generales relacionadas con la ejecución del mantenimiento correctivo.
5. Firmas de responsabilidad del informe ejecutivo.

### 2.4. Mano de obra, insumos, transporte, otros para la prestación del mantenimiento preventivo

La prestación del servicio de mantenimiento preventivo incluye la mano de obra, los insumos, materiales, partes, piezas o equipos, transporte y cualquier otro rubro requerido relacionado con el mismo, serán sin costo adicional para la JCE.

## 3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE

### 3.1. Actividades del mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo es un conjunto de acciones técnicas que se ejecutarán para recuperar el funcionamiento normal de uno o varios componentes de hardware y/o software entregado por el Consorcio EMDOC, cuando se presente un incidente, problema, error o fallo.

El mantenimiento correctivo puede implicar la ejecución de actividades detalladas en el mantenimiento preventivo y otras, hasta solventar la situación de excepción (incidente, problema, error o fallo que detenga por completo la operación) y dejar el componente completamente operativo en condiciones de funcionamiento normal.

#### 3.1.1. Modalidad para el mantenimiento correctivo

El Proveedor deberá realizar el mantenimiento correctivo de forma presencial y/o remota, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

ITEM	LUGAR	TIPO DE MANTENIMIENTO	MODALIDAD	RESPONSABLE
Hardware y Software instalados en los Centros de Datos	República Dominicana	Físico de hardware y lógico de software	Remoto o en sitio	Consortio EMDOC




Máquinas de Impresión (164)	República Dominicana	Físico de hardware y lógico de software	Remoto o en sitio	Consortio EMDOC
Máquinas de Impresión (50)	Estados Unidos y Canadá	Físico de hardware y lógico de software	Remoto o en sitio	Consortio EMDOC
Periféricos entregados por el Consortio EMDOC a la JCE	República Dominicana	Físico de hardware y lógico de software	Remoto o en sitio	Consortio EMDOC

**3.1.1.1. Horario para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo (atención de incidentes o problemas)**

El servicio de mantenimiento correctivo se ofrecerá en horario las horas de negocio de acuerdo a la prioridad del incidente, problema, error o fallo que se mencionan en esta propuesta.

**3.1.1.2. Reporte o notificación de un incidente, problema, error o fallo (situación de excepción)**

Las atenciones que se realizaran en las instalaciones o de manera remota, deben ser comunicadas por la mesa de soporte de la JCE, y estas deben ser reportadas al personal técnico del Consortio EMDOC a través de la integración de la mesa de ayuda.

**3.1.1.3. Mano de obra, herramientas, materiales, insumos, transporte, otros para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo**

La prestación del servicio de mantenimiento correctivo sin costo para la JCE, incluye:

- 1- La mano de obra especializada, las herramientas, materiales, insumos y otros requeridos.
- 2- El traslado de equipos, suministros, partes yo/ piezas a nivel nacional o internacional, que serán entregadas en Santo Domingo a la JCE por el Consortio EMDOC.

**3.1.1.4. Equipos, partes y piezas para el mantenimiento correctivo**

Con el objetivo de cumplir con los tiempos establecidos en los Niveles de Servicio:

1. Reemplazar, de forma temporal, un equipo que presente fallas por uno de su propiedad, de similares o mejores características.
2. Para el equipo de la JCE o en el extranjero que presentó fallas deberá ser arreglado y restituido por el Consortio EMDOC.



3. Los costos de transporte y de logística de este equipo corren de cuenta del Consorcio EMDOC.
4. Se incluyen los equipos, repuestos, partes y piezas que se requieran para recuperar el funcionamiento normal, que cumplan con los términos de garantías, sin costo adicional para la JCE.

#### 3.1.1.5. *Reemplazo o restitución definitiva de equipos*

En aquellas situaciones que los equipos presentan daños irreparables y se requieran reemplazos de los equipos de forma definitiva estos serán nuevos, de fábrica (no re manufacturados), de la misma marca y de características técnicas iguales o superiores.

De requerir reemplazar un equipo en Ecuador de forma definitiva, será entregado en la JCE (Santo Domingo), mediante el Acta de Entrega Recepción a la JCE (Santo Domingo).

Para reemplazos de forma definitiva de una máquina de impresión en el extranjero, este equipo será entregado en la JCE (Santo Domingo) para el trámite correspondiente de alta y codificación del bien. Es responsabilidad de la JCE realizar la entrega a la localidad en el extranjero.

En el caso de acordar, una restitución de un equipo con entrega directa en un determinado en el extranjero; se entregará toda la documentación a la JCE (Santo Domingo).

#### 3.1.1.6. *Equipos de respaldo*

A fin de recuperar el servicio en el menor tiempo posible, se contará con un stock de equipos para reemplazos temporales con el objetivo de cumplir con los Niveles de Servicio.

#### 3.1.1.7. *Cierre de una situación de excepción (incidente, problema, error o fallo)*

Para el cierre de un ticket correspondiente a la mesa de ayuda de la JCE se adjuntarán las evidencias del caso para una situación de excepción (incidente, problema, error, fallo).

#### **3.1.2. Informe Técnico Individual de mantenimiento correctivo por incidente, problema, error o fallo**

Se elaborará un Informe Técnico de atención del cada incidente, problema, error o fallo reportado que se presente en un componente sujeto de este servicio.

El Informe Técnico contendrá los siguientes datos:

1. Localidad en el cual se realizó el mantenimiento correctivo.
2. Fecha y hora de inicio en la que se ejecutó el mantenimiento.



3. Fecha y hora de fin del mantenimiento.
4. Número de requerimiento generado a través de la mesa de ayuda de la JCE, o en su defecto del aperturado en la mesa de ayuda del Consorcio EMDOC.
5. Hardware y/o software sujeto del mantenimiento: marca, modelo, número de serie, código institucional, versión, fabricantes, etc.
6. Descripción de la situación de excepción atendida.
7. Procedimiento aplicado para solucionar la situación de excepción.
8. Detalle de los repuestos (materiales, partes, piezas, componentes o equipos completos) utilizados efectivamente para solucionar el incidente (en caso de aplicar).
9. Conclusiones y recomendaciones para asegurar que la situación de excepción no se vuelva a presentar.
10. Apellidos, nombres y firmas de los responsables de la atención por la JCE y/o de sus oficinas en el extranjero, que reciben el servicio y del técnico que ejecutó este servicio.
11. Tiempo se atendió la notificación inicial de la situación de excepción (historia del ticket)

### 3.1.3. Informe Ejecutivo periódico de mantenimiento correctivo

El Consorcio EMDOC entregará a la JCE un Informe Ejecutivo relacionado con el mantenimiento correctivo, al cierre del período de ejecución de la etapa que cierra. El informe contendrá la siguiente información:

1. Un cuadro consolidado de los incidentes, problemas, errores o fallos atendidos.
2. Un cuadro consolidado de equipos, partes y/o piezas reemplazadas.
3. Observaciones generales relacionadas con la ejecución del mantenimiento correctivo.
4. Conclusiones y recomendaciones generales relacionadas con la ejecución del mantenimiento correctivo.
5. Firmas de responsabilidad del informe ejecutivo.

