

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta técnica ha sido elaborada en atención a la Convocatoria/Bases del Concurso por Comparación de Precios Ref.: JCE-CCC-CP-2026-0010, emitida por la Junta Central Electoral (JCE), para la contratación de servicios de mantenimiento preventivo y diagnóstico de infraestructura tecnológica crítica instalada en sus centros de procesamiento de datos.

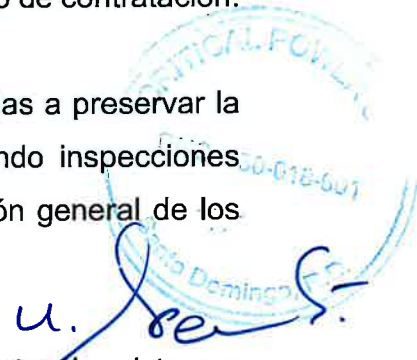
Critical Power presenta su propuesta correspondiente al Lote III, orientado al mantenimiento y diagnóstico de sistemas UPS marca APC, considerando la importancia que representan estos equipos dentro de la infraestructura eléctrica de respaldo del Data Center SDQ de la Junta Central Electoral. La continuidad operativa de estos sistemas resulta fundamental para garantizar la estabilidad, disponibilidad y protección de las plataformas tecnológicas y servicios críticos soportados por la institución.

## ALCANCE

El servicio será ejecutado bajo un esquema de Acuerdo de Servicio GOLD con vigencia de tres (3) años, incluyendo dos (2) intervenciones anuales programadas por lote de mantenimiento, conforme a los lineamientos establecidos en el proceso de contratación.

Durante cada intervención se realizarán actividades técnicas orientadas a preservar la continuidad operativa y confiabilidad de los sistemas UPS, incluyendo inspecciones preventivas, validaciones operativas, pruebas funcionales y evaluación general de los componentes críticos asociados al sistema de respaldo energético.

Las labores contempladas incluyen revisión técnica de módulos de potencia, sistemas de transferencia, condiciones de operación de baterías, parámetros eléctricos, alarmas, eventos, componentes eléctricos/electrónicos y condiciones generales de instalación.



Handwritten signature: *U. [illegible]*  
Circular stamp: CRITICAL POWER, Santo Domingo, R.D., 2026-018-001

Asimismo, se efectuarán ajustes y calibraciones según sea necesario durante las evaluaciones técnicas.

Como parte del servicio, se considera soporte técnico especializado para atención de incidencias y emergencias bajo modalidad 7x24, con tiempos de respuesta acordes a la criticidad del evento reportado. Todas las actividades serán realizadas por personal técnico e ingenieros certificados por Schneider Electric/APC.

En los casos donde se identifique desgaste, anomalías o fallas en componentes consumibles, se emitirán las recomendaciones técnicas correspondientes para su reemplazo. Las piezas y componentes requeridos deberán ser suministrados por la Junta Central Electoral (JCE), conforme a las condiciones establecidas en las bases del concurso con referencia a las notas descritas, específicamente No.2: “2) *En caso de ser requerido reemplazo de piezas, estas serán adquiridas por la JCE.*”

Posterior a cada visita de mantenimiento o diagnóstico, se entregará un informe técnico detallado con los resultados de las evaluaciones realizadas, condiciones encontradas, observaciones técnicas y recomendaciones correspondientes, permitiendo mantener trazabilidad y seguimiento del estado operativo de los equipos intervenidos.




## DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

### Lote III: Mantenimiento y diagnósticos UPS marca APC

Ítems	Cantidad	Equipos
1	1	SYMMETRA de 20kVA, QD233734008
2	1	SYMMETRA de 20kVA, QD2036140007

Se contempla un Acuerdo de Servicio GOLD por tres (3) años para los sistemas UPS APC Symmetra PX de 20 kVA, identificados con P/N ISX20K20F y seriales QD2337340081 y QD2036140007, instalados en el Data Center SDQ de la Junta Central Electoral. El servicio está orientado a garantizar la continuidad operativa, confiabilidad y óptimo desempeño de los equipos de respaldo energético mediante mantenimientos preventivos programados cada seis (6) meses y soporte especializado.

Dentro de las actividades consideradas, se realizarán verificaciones integrales a los equipos UPS con el objetivo de evaluar su condición general de operación, desempeño y estado de los principales componentes eléctricos y electrónicos. Estas labores incluyen inspección visual y técnica del sistema, revisión del área de instalación, validación de alarmas y eventos, comprobación de las condiciones ambientales y verificación de los parámetros eléctricos de entrada y salida para asegurar que los equipos operen dentro de los rangos recomendados por el fabricante.



*u. Jean S.*

Asimismo, se efectuarán pruebas de funcionalidad para validar el correcto comportamiento operativo de los UPS y sus subsistemas asociados, incluyendo módulos de potencia, sistemas de transferencia, respaldo energético, operación de baterías y demás funciones críticas del sistema. Estas pruebas permitirán confirmar la estabilidad,



# CRITICAL POWER

Empresa de Servicios que Vende Soluciones



capacidad de respuesta y desempeño general de los equipos bajo condiciones normales de operación.

Como parte de las labores de mantenimiento, se incluye la limpieza técnica general de los equipos, evaluación de componentes electrónicos y eléctricos, chequeo del estado de las baterías y realización de ajustes y calibraciones necesarias, según aplique, con la finalidad de optimizar el rendimiento y confiabilidad de los sistemas UPS.

El suministro de baterías no está contemplado por tratarse de un consumible.

Todos los trabajos serán ejecutados por ingenieros y personal técnico certificados por Schneider Electric/APC, garantizando el cumplimiento de las buenas prácticas y lineamientos establecidos por el fabricante. Adicionalmente, esta propuesta contempla atención de emergencias 7x24, con tiempos de respuesta aproximados entre 30 y 120 minutos, dependiendo de la naturaleza de la incidencia reportada.

Se incluye garantía del servicio, válida por 365 días, aplicable conforme a las condiciones del servicio contratado y a las políticas del fabricante. Esta garantía respalda las intervenciones realizadas y los componentes cubiertos dentro del acuerdo, asegurando soporte técnico especializado durante el período indicado.

Posterior a cada intervención, será entregado un informe técnico detallado que documentará las actividades ejecutadas, pruebas realizadas, parámetros verificados, hallazgos encontrados, recomendación de piezas a reemplazar, ajustes efectuados y

recomendaciones técnicas correspondientes, permitiendo mantener trazabilidad y control sobre el estado operativo de los equipos intervenidos.

## Resumen técnico del servicio ofrecido

### Equipos contemplados

- UPS APC Symmetra PX de 20 kVA.
- P/N: ISX20K20F.
- Equipos identificados con seriales:
  - QD2337340081
  - QD2036140007
- Ubicación: Data Center SDQ – Junta Central Electoral (JCE).

### Tipo de servicio

- Acuerdo de Servicio GOLD con vigencia de tres (3) años.
- Mantenimiento preventivo programado cada seis (6) meses.
- Servicio especializado orientado a garantizar continuidad operativa, disponibilidad y confiabilidad de los sistemas UPS.

### Actividades de mantenimiento preventivo

- Limpieza técnica general de los equipos.
- Inspección visual y técnica del sistema UPS.
- Verificación del área de instalación y condiciones ambientales.
- Evaluación de componentes eléctricos y electrónicos.
- Revisión de alarmas, eventos y estado general del sistema.
- Chequeo y evaluación del estado de baterías.
- Verificación de parámetros eléctricos de entrada y salida.
- Ajustes y calibraciones necesarias según aplique.



*u. Juan S.*

## Diagnóstico y pruebas funcionales

- Verificaciones integrales del estado operativo de los equipos.
- Pruebas de funcionalidad de:
  - Módulos de potencia.
  - Sistemas de transferencia.
  - Respaldo energético.
  - Operación de baterías.
  - Funciones críticas del UPS.
- Validación del desempeño y estabilidad operativa bajo condiciones normales de funcionamiento.

## Soporte técnico y atención de emergencias

- Atención de emergencias 7x24.
- Tiempo de respuesta aproximado entre 30 y 120 minutos.
- Servicios ejecutados por ingenieros y técnicos certificados por Schneider Electric/APC.

## Garantía

- Garantía de servicio válida por 365 días.
- Cobertura aplicada conforme a políticas y condiciones del fabricante.

## Documentación e informes

- Entrega de informe técnico detallado posterior a cada intervención.
- Documentación de:
  - Actividades realizadas.
  - Pruebas ejecutadas.
  - Parámetros verificados.
  - Hallazgos encontrados.
  - Ajustes efectuados.
  - Recomendaciones técnicas.





# CRITICAL POWER

Empresa de Servicios que Vende Soluciones

## SLA y Matriz de Escalamiento para Proceso JCE-CCC-CP-2026-0010

### Service Level Agreement / Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

#### 1. Nivel 1 – Soporte Operativo Local

- **Responsables:** Personal técnico de la sucursal (capacitado en monitoreo de los equipos y acciones básicas).
- **Funciones:**
  - Verificación física de los UP's.
  - Reporte de alertas visuales o de sonido de los equipos.
  - Reinicio básico de equipos conforme a procedimientos establecidos.
  - Registro de incidentes.

#### 2. Nivel 2 – Soporte Técnico de Critical Power

- **Responsables:** Staff de Servicios de Critical Power (Técnicos, Ingenieros y Especialistas).
- **Funciones:**
  - Soporte sobre hardware especializado (reemplazo de partes en garantía, atención a casos urgentes y emergentes, etc).
  - Actualizaciones de firmware o software.
  - Intervenciones en los sistemas de energía (UPS).

#### 3. Nivel 3 – Soporte del Fabricante

- **Responsables:** Ingenieros especializados del fabricante.
- **Funciones:**
  - Diagnósticos avanzados.
  - Análisis profundo de fallas en los equipos.



*u. J. S. S.*

## Matriz de Escalamiento

Nivel de Severidad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución	Escalamiento a Nivel 2 (Critical Power)	Escalamiento a Nivel 3 (Fabricante)
		Inicial	Resolución		
<b>Crítica</b>	Caída total de los equipos o fallo energético	15 minutos	4 horas	Inmediato	De inmediato si no hay solución
<b>Alta</b>	Degradación grave del rendimiento, fallas de UPS.	30 minutos	8 horas	A los 30 minutos	A la hora si no se resuelve
<b>Media</b>	Fallas parciales, problemas de acceso, errores no críticos de UPS..	1 hora	24 horas	A las 2 horas	A las 4 horas si no se resuelve
<b>Baja</b>	Consultas Técnicas, solicitudes no urgentes.	4 horas	3 a 5 días	Sólo si se incumple el plazo	Sólo si se vuelve incidente crítico sin solución en Nivel 2

**Nota Importante:** El tiempo de resolución en eventos de severidad Alta o mayor puede variar de acuerdo a la disponibilidad de partes (en caso de requerirse) y la severidad del daño en los equipos.



*u. Juan S.*