

|  |   |                          |                          |              |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------|
| <br>Edesur Dominicana, S. A. | <b>FICHA TECNICA</b><br>Servicio de Soporte Aplicaciones<br>SGD – SGS - SGC - ECL- SGT- GCM |                          | <b>CODIGO:</b>           | LO-CO-FR-001 |
|  |   |                          | <b>VERSIÓN:</b>          | 0            |
|  |   |                          | <b>FECHA DE EMISION:</b> | ENERO 2022   |
|  | <b>DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>   | <b>GERENCIA SISTEMAS</b> | <b>PÁGINA:</b>           | 1 de 4       |

|   |                 |                          |                          |                                  |  |
|---|-----------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--|
| <b>Nombre del Producto:</b>   |                 |                          |                          | <b>Código SAP:</b> 3000430       |  |
| Soporte y Mantenimiento SGD – SGS – SGC– ECL – SGT – GCM  |                 |                          |                          |                                  |  |
| <b>Descripción del Producto:</b>  |                 |                          |                          |                                  |  |
| Servicio de Soporte y mantenimiento de sistemas SGD - SGS.  |                 |                          |                          |                                  |  |
| <b>Almacenable:</b>   | <b>Almacén:</b> | <b>Requiere muestra:</b> | <b>Unidad de medida:</b> | <b>Código de especificación:</b> |  |
| No  | No              | No                       | Serv                     |                                  |  |
| <b>Formas y Dimensiones:</b>  |                 |                          |                          |                                  |  |
| Servicio  |                 |                          |                          |                                  |  |
| <b>Descripción de las Partes:</b>   |                 |                          |                          |                                  |  |
| <p>El <b>SGD</b>, Sistema de Gestión de Distribución, es el sistema que soporta la operativa de los procesos relacionados con Planificación, Diseño, Cálculos y Ejecución de Proyectos Eléctricos, Mantenimiento y Operación de la Red, así como el manejo de los avisos y respuestas a las Averías reportadas por nuestros Clientes.</p> <p>El <b>SGS</b>, Sistema de Gestión de Servicios, es el software para el BackOffice y las Terminales Portátiles de Ordenes de Servicio (TPO), gestiona las Ordenes de Servicio Comerciales y las Incidencias y Averías de Distribución generadas en los sistemas bases SGC y SGD respectivamente.</p> <p>El <b>SGC</b>, Sistema de Gestión Comercial, es el sistema que soporta toda la operativa comercial de Edesur desde la lectura, facturación, cobranza, órdenes de servicio, atención al cliente, etc.</p> <p>El <b>ECL</b>, Sistema de Balance de Energía, el sistema que apoya la operativa de control de energía para el cálculo de balances de energía y pérdidas.</p> <p>El <b>SGT</b>, Sistema de Gestión de Trabajos, es utilizado por área de redes para la gestión de los proyectos de redes.</p> <p>El <b>GCM</b> – Sistema de Gestión de Contratación Móvil: Es el sistema que soporta Procesos Masivos de Contratación de Clientes y Normalización de Suministros en Proyectos de Rehabilitación de Circuitos, propios y otras operativas de campo.</p> <p><i>El sistema de <b>Gestión de Contratación Móvil</b> (GCM) consta de un aplicativo móvil, un portal web (BackOffice) y varios procesos Batch que se combinan para obtener las siguientes funcionalidades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>GCM Móvil:</b> Aplicación utilizada por los captores en el terreno para la contratación y normalización.</li> <li>⇒ <b>GCM Web (BackOffice):</b> permite gestionar los usuarios, dispositivos y asignaciones de trabajos. Además, en la misma se realiza el tratamiento de las excepciones generadas por el proceso batch.</li> <li>⇒ <b>Procesos Batch GCM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Importer:</b> importación de los datos del SGC actualizados al ambiente de la aplicación GCM.</li> <li>○ <b>Exporter:</b> exportación de los datos trabajados por GCM hacia el sistema SGC.</li> <li>○ <b>Mobile</b> (proceso móvil generación de base de datos): generación de la base de datos por proyecto/oficina para los dispositivos Móviles.</li> </ul> </li> </ul> |                 |                          |                          |                                  |  |

Para uso exclusivo de empleados de **Edesur Dominicana**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de la **INDICAR GERENCIA RESPOSANBLE DE LA ELABORACION**.

**EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO.**



**FICHA TECNICA**  
Servicio de Soporte Aplicaciones  
SGD – SGS - SGC - ECL- SGT- GCM

**CODIGO:** LO-CO-FR-001

**VERSIÓN:** 0

**FECHA DE EMISION:** ENERO 2022

**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

**GERENCIA SISTEMAS**

**PÁGINA:** 2 de 4

- **Padrón:** Genera la base de datos del padrón de Edesur para los dispositivos móviles

Servicio de **mantenimiento correctivo** comprende el desarrollo de todas las actividades necesarias para el correcto y pleno funcionamiento de los sistemas, la resolución de cualquier error del software que integra a los sistemas y que implique una pérdida de funcionalidad o un comportamiento diferente al establecido para la versión y “releases” implantadas.

Servicio de **mantenimiento evolutivo:** Significa la actualización periódica de los sistemas mediante la integración de nuevas versiones, mejoras o funcionalidades.

Servicios de **soporte local** es un servicio que consiste en el soporte de aplicaciones dado a los sistemas en las oficinas e instalaciones de EDESUR o de forma Remota.

**Especificaciones Técnicas:**

- Renovación Servicio de Mantenimiento SGD, SGS incluye:
  - Mantenimiento y soporte Sistema de Gestión Distribución (SGD) y Sistema de Gestión de Servicios (SGS).
  - Mantenimiento Correctivo
  - Mantenimiento Evolutivo
  - Servicio de Soporte Remoto o Presencial según se requiera.
  - Soporte sobre Consultas y Dudas Funcionales de los sistemas SGD, SGS y los demás componentes.
  - Respuesta a incidentes en tiempo según SLA acordado en contrato:

| <u>CRITICIDAD</u> | <u>DIAGNÓSTICO</u> | <u>TIEMPO MÁXIMO DE ATENDIMIENTO NIVEL 1</u> | <u>TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCION NIVEL 2</u> | <u>TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCION NIVEL 3</u> |
|-------------------|--------------------|--|--|--|
| 0 - Máxima        | 2 horas hábiles    | 6 horas hábiles                              | 2 días hábiles                             | Tiempo acordado                            |
| 1 - Alta          | 6 horas hábiles    | 1 día hábil                                  | 3 días hábiles                             | Tiempo acordado                            |
| 2 - Media         | 1 día hábil        | 3 días hábiles                               | 5 días hábiles                             | Tiempo acordado                            |
| 3 - Baja          | 3 días hábiles     | 5 días hábiles                               | 10 días hábiles                            | Tiempo acordado                            |

- Renovación Servicio de Mantenimiento SGC, ECL, SGT incluye:

Para uso exclusivo de empleados de **Edesur Dominicana**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de la **INDICAR GERENCIA RESPONABLE DE LA ELABORACION**.

**EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO.**



**FICHA TECNICA**  
**Servicio de Soporte Aplicaciones**  
**SGD – SGS - SGC - ECL- SGT- GCM**

**CODIGO:** LO-CO-FR-001

**VERSIÓN:** 0

**FECHA DE EMISION:** ENERO 2022

**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA  
DE LA INFORMACIÓN**

**GERENCIA SISTEMAS**

**PÁGINA:** 3 de 4

- Mantenimiento y Soporte Sistema de Gestión Comercial (SGC), Sistema de Gestión de Trabajo (SGT) y Sistema de Balance de Energía (ECL).
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Evolutivo
- Servicio de Soporte Remoto o Presencial según se requiera.
- Soporte Local Senior en horario laboral
- Analista Funcional a tiempo parcial mínimo 10 horas.
- Soporte sobre Consultas y Dudas Funcionales de los sistemas SGC, ECL, SGT y los demás componentes.
- 150 horas mensuales de mejoras al sistema SGC
- 80 horas mensuales de mejoras Sistemas SGT/ECL
- Respuesta a incidentes en tiempo según SLA acordado en contrato:

| PRIORIDAD | TIPO | RESPUESTA (HORAS) | SOLUCIÓN INMEDIATA (DIAS)* | ANALISIS (DIAS) | SOLUCIÓN PERMANENTE (DIAS) |
|-----------|------|-------------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|
| ALTA      | A    | 2h                | 1                          | 5               | 10                         |
|           | B    | 4h                | 2                          |                 |                            |
|           | C    | 4h                | 3                          |                 |                            |
| MEDIA     | A    | 4h                | 2                          | 10              | 20                         |
|           | B    | 4h                | 4                          |                 |                            |
|           | C    | 4h                | 8                          |                 |                            |
| BAJA      | A    | 4h                | 8                          | 15              | 60                         |
|           | B    | 4h                | 10                         |                 |                            |
|           | C    | 4h                | 15                         |                 |                            |

- La Renovación Servicio de Soporte Sistema GCM, de Gestión Contratación Móvil, Incluye:
  - Soporte sobre errores o Incidencias.
  - Soporte sobre Consultas y Dudas Funcionales sobre el Sistema GCM.
  - Acceso a Nuevas Versiones o Evolutivos de GCM.
  - Nuevas Funcionalidades y Mejoras.
  - Servicio de Soporte Remoto o Presencial según se requiera.

**Aplicación del producto:**

**Mantenimiento y Soporte de SGD, SGS:** El mantenimiento y soporte de los sistemas Open SGD, SGS es el servicio que permite recibir el mantenimiento correctivo y soporte local necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y mejoramiento de estos Sistemas.

Para uso exclusivo de empleados de **Edesur Dominicana**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de la **INDICAR GERENCIA RESPONABLE DE LA ELABORACION**.

**EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO.**



**FICHA TECNICA**  
Servicio de Soporte Aplicaciones  
SGD – SGS - SGC - ECL- SGT- GCM

**CODIGO:** LO-CO-FR-001

**VERSIÓN:** 0

**FECHA DE EMISION:** ENERO 2022

**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA  
DE LA INFORMACIÓN**

**GERENCIA SISTEMAS**

**PÁGINA:** 4 de 4

**Mantenimiento y Soporte SGC – ECL -SGT:** El mantenimiento y soporte de los sistemas Open **SGC – ECL - SGT**, es el servicio que permite recibir el mantenimiento correctivo, evolutivo, soporte local y soporte funcional necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Gestión Comercial (SGC), Sistema de Control de Energía (ECL) y Sistema de Gestión de Trabajos (SGT).

**Mantenimiento y Soporte GCM:** El mantenimiento y soporte del sistema GCM es el servicio que permite recibir el Soporte local y funcional necesario para asegurar el correcto funcionamiento y Administración del Sistema GCM.

| Elaborado por  |                                    | Revisado por            | Autorizado Por        |
|--|------------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| <b>Dora Batista</b>  | <b>Victor Cruz</b>                 | <b>Leonel Hernández</b> | <b>Hafet Guerrero</b> |
| Coordinador Adm. Funcional, Soporte y Mantenimiento Sistemas | Coord. Sistemas Técnicos y Energía | Gerente de Sistemas     | Director de T.I.      |
| Firma:   | Firma:                             | Firma:                  | Firma:                |
| Fecha:   | Fecha:                             | Fecha:                  | Fecha:                |

Para uso exclusivo de empleados de **Edesur Dominicana**.

Este documento contiene información privada, no debe ser reproducido o divulgado a otros sin autorización de la **INDICAR GERENCIA RESPONSABLE DE LA ELABORACION**.

**EL USUARIO ES RESPONSABLE DE COMPROBAR EL NÚMERO DE HISTORIAL VIGENTE ANTES DE USAR ESTE DOCUMENTO.**