



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INTERIOR Y POLICÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CONCERTADO CABLEADO ESTRUCTURADO.

Elaborado por: Dirección de Tecnología de
la Información y Comunicación, DGM.

Santo Domingo, D. N.
Agosto, 2026.

INDICE

1.	<i>Nombre del proceso y disposiciones generales.....</i>	<i>2</i>
2.	<i>Descripción General.....</i>	<i>2</i>
3.	<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>3</i>
3.1.	<i>Especificaciones técnicas mínimas</i>	<i>3</i>
3.2.	<i>Especificaciones.....</i>	<i>3</i>
3.3.	<i>Descripción técnica.....</i>	<i>4</i>
3.4.	<i>Estándares.....</i>	<i>4</i>
3.5.	<i>Sobre Los Cables De Empalme (Patch Cord) Categoría 6 UTP.....</i>	<i>7</i>
3.6.	<i>Sobre Faceplates (Tapas De Pared) Y Cajas De Superficie.....</i>	<i>7</i>
3.7.	<i>Sobre Los Terminales (Jacks) Rj45 Categoría 6</i>	<i>7</i>
3.8.	<i>Conectores certificables de terminación en campo (Field Plugs) para terminar conectar cámaras o puntos de acceso Wi-fi.....</i>	<i>8</i>
3.9.	<i>Sobre Los Paneles De Empalme (Patch Panels) Modulares.....</i>	<i>8</i>
3.10.	<i>Racks, Organizadores verticales, Gabinete cerrado de piso, Gabinetes de pared.....</i>	<i>9</i>
4.	<i>Sobre la experiencia de los oferentes.....</i>	<i>10</i>
4.1.	<i>Experiencia.....</i>	<i>10</i>
4.2.	<i>Certificaciones</i>	<i>10</i>
5.	<i>Entregables del proceso.....</i>	<i>11</i>
6.	<i>Condiciones mínimas requeridas para la ejecución del proceso.....</i>	<i>11</i>
7.	<i>Lugar de ejecución del servicio.....</i>	<i>11</i>
8.	<i>Tiempo de ejecución del servicio.</i>	<i>13</i>
9.	<i>Requerimiento de acuerdo de nivel de servicios.</i>	<i>13</i>
9.1.	<i>Objetivo.....</i>	<i>13</i>
9.2.	<i>Alcance.....</i>	<i>13</i>
9.3.	<i>Definiciones de severidad de las averías.....</i>	<i>14</i>
9.4.	<i>Definiciones de Tiempo ante reportes de avería.</i>	<i>14</i>
	<i>Excepciones de cumplimiento a los tiempos de respuesta y resolución.....</i>	<i>15</i>
	<i>Violaciones al acuerdo de nivel de servicios.....</i>	<i>16</i>
	<i>Medición de Cumplimiento de Indicadores de Calidad y desempeño.....</i>	<i>16</i>
	<i>Revisión y Mejora Continua</i>	<i>16</i>

1. Nombre del proceso y disposiciones generales

Servicio de Concertado Cableado Estructurado de la Dirección General de Migración (DGM). Las Informaciones y especificaciones técnicas descritas en el presente documento son de uso confidencial, con la finalidad de que los Oferentes/Proponentes puedan preparar propuestas para el presente proceso.

Si los participantes no incluyen alguno de los requisitos exigidos en estas bases de la licitación, o presentan información que difiera de forma significativa de lo estipulado, el riesgo estará a su cargo y su propuesta podría ser rechazada. Las informaciones contenidas en este documento no podrán ser divulgadas ni publicadas por los interesados ni por el personal bajo su responsabilidad sin el consentimiento expreso de la Dirección General de Migración (DGM).

2. Descripción General

La Dirección General de Migración (DGM) requiere la contratación del Servicio Concertado de Cableado Estructurado, destinado a atender las necesidades de infraestructura de redes y telecomunicaciones de todas las dependencias, oficinas, instalaciones y localidades de la Dirección General de Migración a nivel nacional.

El servicio estará orientado a la instalación, ampliación, adecuación, reestructuración, mantenimiento, reparación y soporte de la infraestructura de cableado estructurado, de acuerdo con las necesidades que sean identificadas y requeridas por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la DGM durante la vigencia del contrato.

El alcance comprenderá las instalaciones de la DGM ubicadas en el territorio nacional. La prestación del servicio será bajo la modalidad de concertado y a demanda, por lo que los trabajos serán requeridos de acuerdo con las necesidades operativas y de infraestructura de la DGM durante la vigencia contractual.

3. Objetivos específicos

Los objetivos perseguidos por la Dirección General de Migración mediante la contratación de este servicio son los siguientes:

- a) Atender las necesidades de cableado estructurado de la DGM durante el período de vigencia contractual.
- b) Implementar nuevos puntos de red y ampliar la infraestructura existente en las diferentes dependencias de la institución a nivel nacional.
- c) Realizar trabajos de instalación, adecuación, ampliación, reorganización y reestructuración del cableado estructurados en todas las instalaciones de la DGM según sea requerido.
- d) Ejecutar trabajos de cableado de cobre y fibra óptica en cualquiera de las dependencias y localidades de la DGM a nivel nacional.
- g) Garantizar que las instalaciones y reestructuraciones realizadas cumplan con los estándares técnicos establecidos en el presente TDR.
- h) Atender las necesidades de infraestructura que surjan durante la vigencia del contrato, de acuerdo con los requerimientos y prioridades establecidos por la DGM.

3.1. Especificaciones técnicas mínimas

- **Descripción:** Servicio concertado de cableado estructurado
- **Descripción Operacional:** Cableado estructurado UTP Cat.6 y Fibra Óptica.
- **Cantidad:** 975 puntos de red de cobres y 1200 metros de cableado de fibra óptica para instalación.

3.2. Especificaciones

- Tubería MT 3/4
- Cableado UTP Categoría 6

- Cableado UTP Categoría 6a blindado
- Patch Panels modulares o según amerite
- Fibra óptica de exterior
- Velcro para organización
- Canaletas
- Racks, organizadores verticales, gabinete cerrado de piso, gabinetes de pared o según se amerite

3.3. Descripción técnica

- Terminación en el patch panel.
- Identificación de los puntos acorde al orden del Rack.
- Prueba y certificación de todos los puntos de red habilitados.
- Certificación del cableado utp link wired con la impresión de los resultados.
- Se debe instalar patch panel en los casos que Ameriten.
- FDP deben ser suministrados por cada instalación.
- Trabajo de fibra óptica deben incluir terminación (fusión), tubería y otros materiales según la necesidad.
- Garantía sobre todos los trabajos realizados.
- Suplir todos los materiales sean requeridos por la organización para realizar trabajos rutinarios o específicos.
- Los materiales por suplir deben ser de alta calidad y correspondientes a la misma categoría del cableado.

3.4. Estándares

El cableado estructurado debe cumplir con los siguientes estándares para infraestructura de

telecomunicaciones en edificios comerciales:

- **ANSI:** American National Standards Institute.
- **TIA:** Telecommunications Industry Association.
- **EIA:** Electrical Industries Alliance.
- **ISO:** International Standards Organization.
- **IEC:** International Electrotechnical Commission.
- **ANSI/TIA/EIA-569-D** - Estándar para espacios y pasos de acceso en edificios comerciales. Se deben de seguir las prácticas de diseño y construcción dentro y entre edificios, hechas en soporte de medios y/o equipos de telecomunicaciones tales como canaletas y guías, facilidades de entrada al edificio, armarios, closet de comunicaciones y cuarto de equipos.
- **ANSI/TIA-568-D.0** - Estándares comunes para telecomunicaciones. Se debe cumplir con los parámetros de tensión de arrastre, radio de curvatura, terminación del cable, separación de líneas de energía, aterramiento-empalmes y polaridad (únicamente para fibra óptica)
- **ANSI/TIA-568-D.1-** Estándares de telecomunicaciones para premisas en edificios comerciales.
- **ANSI/TIA-568-D.2-** Estándares de telecomunicaciones de par trenzado balanceado y sus componentes.
- **Fibra óptica de exterior** 12 hilos Multimodo y Monomodo
- **Conectores para fibra (FDP)** estándar LC/LC
- **ANSI/TIA-568-C.3-** Estándares para componentes de cableado de fibra óptica. Se debe seguir la nomenclatura para cables de fibra óptica definida por ISO, la cual añade los siguientes tipos: OM1, OM2, OM3, OM4, OS1 y OS2.
- **ANSI/TIA-526-14-C** Medidas de pérdida de potencia óptica en planta instalada con cable de fibra multimodo.

- **Todos los componentes del cableado estructurado de cobre deberán ser de un mismo fabricante tales como:** cables de cobre, cables de empalme, conectores (jacks) RJ45, paneles de empalme, ordenadores/organizadores horizontales y verticales, tapas de pared y cajas superficiales.
- La solución de cobre debe ser UTP completa.
- **La solución de cableado debe contar con todas las certificaciones de la industria, dentro de las más conocidas:** UL, ETL, ISO 9001, ANSI/TIA.
- Se usarán sujetadores velcro para amarrar los cables en los cuartos de equipos y telecomunicaciones que requieran modificaciones o reconfiguraciones.
- **Este cable debe cumplir o superar las especificaciones de la norma TIA/EIA 568-C.2,** para especificaciones de desempeño de transmisión de cables de 4 pares y 100 Ohmios así como los requisitos de cable categoría 6 (clase E) de la norma ISO/IEC 11801 2da edición.
- **El cableado Cat6 de soportar la transmisión de energía para dispositivos Power over Ethernet (PoE)** cumpliendo con la especificación IEEE 802.3af PoE (12.95 Watts) y 802.3at PoE+ (25.5 Watts).
- El cable que se va a utilizar en el cableado horizontal será de color azul.
- Dentro del cable, los pares deben estar separados entre sí por una barrera física tipo cruceta. Los conductores deben ser de cobre sólido calibre 23 AWG.
- Los conductores deben de ser de cobre puro sin aleaciones de aluminio, acero u otros metales con aislante de polietileno HDPE.
- Diámetro del cable: 5.7mm (0.225 pulg) nominal
- Temperatura de operación: -20°C - 60°C (-4°F to 140°F)
- Grado de flamabilidad: UL 1685 para CM o UL 1666 para CMR

3.5. Sobre Los Cables De Empalme (Patch Cord) Categoría 6 UTP

- El Patch Cord debe estar conformado solamente por cable de cobre multifilar Unshield Twisted Pair de 4 pares trenzados de Calibre 24 a 28 AWG, y con conectores modulares Rj45 de alto desempeño en cada extremo.
- Los Plug RJ45 de cada Patch Cord deben tener un sistema anti-enredo o capuchas como parte del conector RJ45 para evitar atascos durante movimientos o reordenamiento y no deberán tener algún accesorio que amplíe sus dimensiones laterales.
- Deberán permitir hasta 2500 ciclos de conexión.
- El fabricante debe contar con al menos 10 colores distintos a fin de facilitar la administración.
- Cubierta exterior del cable: Diámetro nominal 0.150 conector (3.8mm) para calibre 28AWG o 0.235 in. (6.0mm) nominal para calibre 24 AWG.
- Conductor: Calibre 28 AWG o 24 AWG de cobre puro sin aleaciones de aluminio
- Grado de flamabilidad: Retardante al fuego tipo CM/LSZH (UL 1863)

3.6. Sobre Faceplates (Tapas De Pared) Y Cajas De Superficie

- **Debe permitir la inserción de:** jacks de categoría 6 o jacks de categoría 6A UTP, acopladores de fibra óptica o aplicaciones de audio y video, a fin de garantizar actualizaciones futuras.
- Deberán estar fabricadas de material ABS.

3.7. Sobre Los Terminales (Jacks) Rj45 Categoría 6

- Debe ser de 8 posiciones tipo IDC, para conectar sin herramienta de impacto.
- El jack podrá ser terminado hasta 20 veces.
- Debe permitir la terminación de cables UTP entre 22 – 26 AWG.

- Debe permitir hasta 2500 ciclos de conexión.
- Deberá cumplir con los requerimientos de IEEE 802.3af e IEEE 802.3at para aplicaciones PoE y PoE+ y el propuesto IEEE 802.3bt tipo 3 y tipo 4. Deberá soportar Power over HDBaseT hasta 100 watts.
- El fabricante debe contar con al menos 10 colores distintos a fin de facilitar la administración.

3.8. Conectores certificables de terminación en campo (Field Plugs) para terminar conectar cámaras o puntos de acceso Wi-fi

- Los plugs deberán ser de 8 posiciones tipo IDC, de 2 piezas, para conectar sin herramienta de impacto. Debe cumplir con IEEE 802.3af / 802.3at, 802.3bt tipo 3 y tipo 4 (Capaz de manejar aplicaciones HDBaseT hasta 100 watts).
- El conector deberá tener la opción de reinstalación (rearmado) por lo menos en 20 ocasiones sin deteriorar su comportamiento físico.
- Deberán permitir hasta 2500 ciclos de conexión.
- Debe ser compatible con las categorías Cat6/Cat6A.

3.9. Sobre Los Paneles De Empalme (Patch Panels) Modulares

- Debe permitir la inserción de: 24 jacks de categoría 6 o 24 jacks de categoría 6A UTP o 24 acopladores LC dúplex en 1(RU) o 48 puertos en dos unidades de rack (2U), a fin de garantizar actualizaciones futuras.
- Deben ser modulares puerto por puerto de tal forma que pueda ser posible cambiar un jack individualmente en caso de fallas y no se requiera tener que adquirir un bloque o módulo de 04 o 06 jacks ni tener que cambiar todo el Patch Panel.
- Los conectores RJ45 ofertados para los patch panels deben permitir trabajar con el mapa de cables T568A o el T568B.

3.10. Racks, Organizadores verticales, Gabinete cerrado de piso, Gabinetes de pared

- La estructura del rack deberá ser de 2 postes, de aluminio, capaz de soportar 1000 libras.
- Deberá cumplir con las normas EIA-310D y UL.
- Los organizadores verticales metálicos, deben ser de dos caras (ambas puertas, las delanteras y las traseras, deben ser metálicas) y disponibles en medidas de 6, 8, 10 y 12 pulgadas de ancho según lo requiera el volumen del cableado.
- Respecto a los gabinetes (cerrados), deberán ser de piso, 42RU de altura, 600mm de ancho y 1070mm de profundidad. Deberán cumplir con las normas EIA/ECA-310-E, TIA/EIA-942, UL2416.
- Los gabinetes de piso deben soportar al menos 1588kg (3,500 libras) de carga estática y una carga dinámica de 454kg (1,000 libras). Las puertas perforadas deben contar con un 80% de apertura para asegurar un flujo de aire máximo a través del gabinete para aplicaciones de alta temperatura.
- Los gabinetes de pared deberán ser abatibles, de 12RU, 18RU o 26RU, según corresponda de acuerdo con la cantidad y crecimiento de puntos de red. La profundidad del gabinete de pared deberá ser de 25 pulgadas o 30 pulgadas, según corresponda (esto dependerá de la profundidad del equipo activo que se va a instalar). El gabinete de pared debe cumplir con la normativa de TIA/EIA para especificaciones de grounding y bonding.
- Los gabinetes de pared de 12RU deberán soportar mínimo 125 libras, los de 18RU deberán soportar mínimo 175 libras, y los de 26RU deberán soportar mínimo 275 libras respectivamente.

4. Sobre la experiencia de los oferentes

Los participantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

4.1. Experiencia

El oferente deberá demostrar experiencia previa en la ejecución de concertados de cableado estructurado para infraestructura de redes y telecomunicaciones, con un historial mínimo de cinco (5) años de operaciones comprobables en la República Dominicana.

Será indispensable acreditar la ejecución satisfactoria de al menos tres (3) proyectos de concertado en instituciones públicas o privadas de mediana o gran escala, realizados dentro de los últimos cinco años, vinculados a la instalación, adecuación y puesta en servicio de cableado estructurado en sedes centrales y localidades operativas.

Asimismo, será obligatorio presentar no menos de tres (3) cartas de recomendación o constancias de servicio, emitidas por clientes y debidamente firmadas por los responsables de las áreas técnicas o de compras, que certifiquen la calidad, puntualidad y cumplimiento del proveedor en la ejecución de concertados de características equivalentes a las descritas en el presente pliego.

4.2. Certificaciones

El oferente deberá legalmente establecido en la República Dominicana. Que cumpla con las normativas internacionales de cableado estructurado (TIA/EIA, ISO/IEC), instalación de redes y manejo de herramientas especializadas de prueba y certificación.

El participante deberá demostrar que posee conocimientos técnicos suficientes para responder consultas relacionadas con la compatibilidad, uso e integración del cableado estructurado y sus componentes críticos (como transceptores, herramientas de certificación, paneles de conexión y equipos de diagnóstico).

El participante será responsable de la correcta entrega e instalación de todos los bienes y servicios especificados, asegurando que estos cumplan con las condiciones técnicas, físicas y de compatibilidad detalladas en el presente documento.

Asimismo, deberá indicarse un cronograma de entrega detallado posterior a la orden de compra, especificando plazos, condiciones de transporte, verificación técnica y procedimientos de reposición en caso de defectos de fábrica o incompatibilidades.

5. Entregables del proceso.

- a. Entrenamiento y transferencia de conocimiento al personal de DGM.
- b. Documentación para entrega del proceso.
- c. Soporte local por 3 años 24/7/365 de la empresa que hace la implementación.
- d. Soporte por 3 año de la empresa fabricante.

6. Condiciones mínimas requeridas para la ejecución del proceso.

Las condiciones mínimas que se indican han sido desarrolladas de forma enunciativa, no limitativa, lo que quiere decir, que los oferentes deberán incluir todos los diseños y soluciones que según su experiencia en proyectos iguales o similares sean necesarios para lograr los objetivos perseguidos por la Dirección General de Migración en el desarrollo del proceso en cuestión.

7. Lugar de ejecución del servicio.

El servicio será ejecutado en todo el territorio nacional, en cualquiera de las instalaciones, dependencias, oficinas y localidades pertenecientes a la Dirección General de Migración (DGM) según se amerite.

El alcance comprende, entre otras, las siguientes categorías de instalaciones:

- Sede Central.
- Oficinas administrativas.

- Oficinas regionales y provinciales.
- Aeropuertos.
- Puertos y muelles.
- Puntos fronterizos.
- Centros de acogida.
- Puntos y áreas operativas.
- Cualquier otra instalación perteneciente a la DGM.

Nuevas dependencias o localidades que sean incorporadas a la institución durante la vigencia del contrato. El servicio de cableado estructurado estará conceptualizado en formato concertado y a demanda, por lo que los puntos de red, enlaces de fibra óptica, canalizaciones, racks, gabinetes, reorganizaciones, ampliaciones, reparaciones y demás trabajos serán solicitados de acuerdo con las necesidades de la institución. Cada localidad podrá presentar condiciones particulares de instalación, incluyendo canaletas, tubería EMT, Conduflex u otros sistemas de canalización, tanto para instalaciones interiores como exteriores, según corresponda a las características físicas y técnicas del lugar.

El oferente deberá disponer de la capacidad técnica, humana, logística y operativa necesaria para atender los requerimientos de la DGM en cualquier punto del territorio nacional. Los costos asociados a la movilización, transporte de personal, herramientas y materiales necesarios para la ejecución de los trabajos deberán ser considerados por el oferente dentro de su estructura económica, conforme a la modalidad de contratación y a las condiciones establecidas en el proceso.

El servicio de cableado estructurado esta conceptualizado en formato concertado, esto quiere decir que los puntos de red serán requeridos a demanda en todo el país y cada localidad tendrá su modo particular de instalación (Canaletas, EMT y/o Conduflex, en interiores o exteriores cuando aplique).

Los servicios suministrados por el adjudicatario y las herramientas, materiales, sustancias y equipos suministrados deben gozar de altos estándares de calidad y resistencia, conforme la naturaleza del requerimiento y las necesidades de La Dirección General de Migración para satisfacer los objetivos propuestos por la empresa.

8. Tiempo de ejecución del servicio.

- El tiempo de ejecución del servicio requerido será de doce (12) meses.
- El oferente acepta que, en caso de ser seleccionado, deberá comenzar la prestación del Servicio de manera inmediata después de resultar adjudicado, sin retardo alguno.
- La realización del servicio implicará un ritmo de trabajo con jornadas y horarios que el oferente deberá detallar en su propuesta, a fin de que la institución contratante pueda llevar a cabo los controles correspondientes.
- Los incrementos en el horario que establezca el oferente no generarán costos adicionales para la institución contratante y serán cubiertos únicamente por el oferente.
- Para entrega de los servicios, todo suplidor debe programar su cita con la Dirección de Tecnología de la Información de La Dirección General de Migración.

La Dirección General de Migración, como entidad encargada de llevar a cabo el contrato, tiene la facultad de cambiar el cronograma de entrega de los servicios adjudicados. Estos cambios pueden hacerse de manera unilateral, siempre que se considere necesario para los intereses de la institución. Respetando los principios de razonabilidad y equidad que son fundamentales en estos procesos.

9. Requerimiento de acuerdo de nivel de servicios.

9.1. Objetivo

El objetivo de este documento es proporcionar a las partes interesadas los mecanismos adecuados para lograr un nivel de soporte y servicio, conocido como acuerdo de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) que cumpla con los requisitos de la Dirección General de Migración.

9.2. Alcance

Este acuerdo abarca todos los aspectos del servicio de cableado estructurado, incluyendo la instalación, mantenimiento y soporte técnico de los puntos de red y la infraestructura asociada en la sede central y en las localidades designadas.

9.3. Definiciones de severidad de las averías

Todos los casos y solicitudes deberán ser clasificados según su nivel de criticidad, lo cual se define a continuación:

a. Baja

Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan y los equipos funcionan normalmente, no se ve comprometida la calidad de los servicios a los usuarios, clientes internos, externos y partes interesadas.

b. Media

Los equipos y sistemas continúan funcionando, pero de manera degradada, pueden estar informando sobre posibles daños o mal funcionamiento. Se puede percibir pérdida de calidad para la entrega de productos y servicios a la Dirección General de Migración.

c. Alta

Los equipos y sistemas enfrentan problemas que pudieran imposibilitar que estos cumplan sus objetivos, o que el centro fuera incapaz de recibir las imágenes y alertas de los sistemas desplegados en la frontera. Problemas estos que pueden suceder de forma intermitente o en escenarios/condiciones específicas.

D. Urgente

Cualquiera, algunos o todos los equipos o sistemas presentan un problema el cual les impide iniciar u operar, afectando por completo la operación, la falla impide la entrega completa o parcial de productos o servicios. También se definen como urgentes los reportes pertenecientes a sistemas o equipos de infraestructura crítica para la Dirección General de Migración sin importar causa, contenido del reporte.

9.4. Definiciones de Tiempo ante reportes de avería.

a) Tiempo de respuesta

Tiempo que transcurre desde que se informa el caso al oferente por cualquiera de las vías, **telefónica, correo, o ticket de servicio** en el portal de mesa de ayuda y se tiene el primer contacto con cualquier consultor y/o personal de soporte.

b) Tiempo de solución

Tiempo que transcurre desde que se tiene el primer contacto o respuesta con cualquier

consultor y/o personal de soporte del oferente hasta que el caso es resuelto, validada la resolución y es cerrado.

En cada resolución de caso se deberá suministrar la Dirección General de Migración un informe de resolución del problema, causas, piezas o equipos utilizados.

c) Horario de Servicios

El horario de servicios que se utilizará para el **Acuerdo de Nivel de Servicio** será de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM para los casos clasificados como **baja y media**. Para los casos clasificados como **urgente y alta** el horario es de **24 horas** y siete días a la semana (24x7).

d) Condiciones de Respuesta y Solución

El oferente deberá crear las condiciones de un canal de mesa de ayuda para el reporte de casos y tiques, el mismo deberá contar con los campos requeridos indicando la severidad según las condiciones del o de los activos involucrados en el reporte, guiándose siempre por las pautas establecidas en este documento. y los compromisos de respuesta y solución serán los establecidos a continuación:

Severidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Baja	Hasta 24 horas	Hasta 36 horas
Media	Hasta 8 horas	Hasta 24 horas
Alta	Hasta 4 horas	Hasta 12 horas
Urgente	Hasta 1 hora	Hasta 8 horas

La prioridad del caso luego de que se cumpla con el tiempo de respuesta y previo acuerdo con la persona que abrió el mismo, puede cambiar su severidad.

Excepciones de cumplimiento a los tiempos de respuesta y resolución

En los casos donde se realice una solución temporal y se logre devolver las capacidades a los niveles anteriores al reporte del caso, se deberá parar el conteo del tiempo de resolución, pero no se puede dar el caso como resuelto ni cerrarlo. Todas las excepciones realizadas

deben ser documentadas, justificadas y deben ser aprobadas por el Director del departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones de DGM. Las soluciones temporales no pueden exceder las 8 semanas, luego de este tiempo se considerará una violación al nivel de acuerdo de servicio.

Violaciones al acuerdo de nivel de servicios

Todas las violaciones al acuerdo de nivel de servicio serán sancionadas con indemnizaciones que estarán asociadas a los resultados de las mediciones del (SLA).

Las violaciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA), se evaluarán trimestralmente, y los indicadores claves de desempeño (PKI) arrojarán los resultados los cuales serán usados para la toma de decisiones.

Medición de Cumplimiento de Indicadores de Calidad y desempeño.

Para establecer los indicadores de desempeño se utilizará la siguiente tabla, la cual según su nivel de cumplimiento se le asignará un valor.

Valor	Descripción
1	10% o más de los casos violaron el acuerdo de nivel de servicio (SLA)
2	20% o más de los casos violaron el acuerdo de nivel de servicio (SLA)
3	30% o más de los casos violaron el acuerdo de nivel de servicio (SLA)
4	40% o más de los casos violaron el acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Revisión y Mejora Continua

Se establece que se debe revisar este Acuerdo de Nivel de Servicios por lo menos 1 vez al año, o si se dan alguna de las siguientes condiciones:

Se realizan excepciones de cumplimiento a los tiempos de respuesta y resolución a un 30% de los casos en un periodo de 3 meses.

Cambios significativos en la Infraestructura o en los sistemas y equipos suministrados que cambien los requerimientos de la Dirección General de Migración.