

CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE

RUC: 1792546079001

GARANTÍA DE SOPORTE

Quito, a 18 de diciembre del 2014

En complemento a las garantías técnicas y de soporte adjuntas a la oferta del proceso de licitación LICBS-002-RDMQ-2014, se describe a continuación lo siguiente:

- 1) **CONTRATANTE:** REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
- 2) **PROCESO LICITACIÓN:** LICBS-002-RDMQ-2014 "MODERNIZAR DE MANERA INTEGRAL EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO".
- 3) **OBJETO DE LA GARANTÍA:** conforme lo dispuesto en las Resoluciones: INCOP-0085-2013 e INCOP-090-2013 se determina los lineamientos referenciales que garantizan la aplicabilidad del Soporte Técnico.
- 4) **LINEAMIENTOS REFERENCIALES DEL SOPORTE:**

COMPONENTE AMBITO DEL SOPORTE	LINEAMIENTOS REFERENCIALES
ACERBO REGISTRAL DIGITALIZADO	<p>La metodología y procedimiento específico de atención a incidentes será establecido entre el Contratante y el Contratista previo a iniciar al proceso de Digitalización del Acervo Registral.</p> <p>El tiempo de vigencia del soporte será considerado incluyendo el año de Soporte para Acompañamiento de Estabilización que rige a partir de la suscripción del Acta Entrega Recepción Definitiva.</p>
PROPUESTA DE NORMATIVA Y PROCESOS DE LA GESTIÓN REGISTRAL CON FOLIO REAL	<p>La metodología y procedimiento específico de atención a incidentes será establecido entre el Contratante y el Contratista al formalizar el Plan de Trabajo Detallado del proyecto.</p> <p>El tiempo de vigencia del soporte será considerado hasta la suscripción del Acta Entrega Recepción Definitiva.</p>
EQUIPOS INFORMÁTICOS IMPLEMENTADOS	<p>La metodología, lineamientos y procedimientos específicos de atención a incidentes será establecido entre el Contratante y el Contratista previo a la suscripción de las Actas Entrega Recepción de los equipos.</p> <p>El tiempo de vigencia del soporte será considerado durante el tiempo de vida útil de los equipos establecidos en la garantía técnica, que rige a partir de la suscripción de las Actas Entrega Recepción respectivas.</p>

COMPONENTE AMBITO DEL SOPORTE	LINEAMIENTOS REFERENCIALES
SOFTWARE IMPLEMENTADO	<p>La metodología, lineamientos y procedimientos específicos de atención a incidentes será establecido entre el Contratante y el Contratista previo a la suscripción de las Actas Entrega Recepción del software implementado.</p> <p>El tiempo de vigencia del soporte será considerado durante el tiempo de vida útil de los equipos donde se encuentran implementados el productos software establecidos en la garantía técnica, que rige a partir de la suscripción de las Actas Entrega Recepción respectivas.</p> <p>El CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE entregará el código fuente de todos aquellos desarrollos específicos de la parametrización establecidos en el Visionamiento y como resultado del componente de Reingeniería de Procesos de la Gestión Registral con Folio Real; incluyendo el licenciamiento, documentos y transferencia de conocimiento (capacitación) definidos en los pliegos, oferta y contrato.</p>
GESTIÓN DEL CAMBIO	<p>La metodología y procedimiento específico de atención a incidentes será establecido entre el Contratante y el Contratista al formalizar el Plan de Trabajo Detallado del proyecto.</p> <p>El tiempo de vigencia del soporte será considerado hasta la suscripción del Acta Entrega Recepción Definitiva.</p>
CERTIFICACIÓN ISO	<p>La metodología y procedimiento específico de atención a incidentes será establecido entre el Contratante y el Contratista previo a iniciar al proceso de Preparación para la Certificación ISO.</p> <p>El tiempo de vigencia del soporte será considerado incluyendo el año de Soporte para Acompañamiento de Estabilización que rige a partir de la suscripción del Acta Entrega Recepción Definitiva.</p>

5) LINEAMIENTOS GENERALES DEL SOPORTE TÉCNICO:

Ante incidentes suscitados sobre los productos ofertados, el personal designado por el Contratante podrá emitir requerimiento 7 x 24 x 365, de la siguiente manera:

PARA “ACERBO REGISTRAL DIGITALIZADO”:

- En horario laboral:
 - De 06:00 a 18:00 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
 - De 18:01 a 05:59 comunicarse:

- a los números telefónicos: 0994972792
- al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
- En horario no laboral (feriados y fines de semana):
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com

PARA "PROPUESTA DE NORMATIVA Y PROCESOS DE LA GESTIÓN REGISTRAL CON FOLIO REAL":

- En horario laboral:
 - De 06:00 a 18:00 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
 - De 18:01 a 05:59 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
- En horario no laboral (feriados y fines de semana):
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com

PARA "EQUIPOS INFORMÁTICOS IMPLEMENTADOS":

- En horario laboral:
 - De 06:00 a 18:00 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
 - De 18:01 a 05:59 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
- En horario no laboral (feriados y fines de semana):
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com

PARA "SOFTWARE IMPLEMENTADO":

- En horario laboral:
 - De 06:00 a 18:00 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
 - De 18:01 a 05:59 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
- En horario no laboral (feriados y fines de semana):
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com

PARA "GESTIÓN DEL CAMBIO":

- En horario laboral:
 - De 06:00 a 18:00 comunicarse:

et



- a los números telefónicos: 0994972792
- al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
- De 18:01 a 05:59 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
- En horario no laboral (feriados y fines de semana):
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com

PARA "CERTIFICACIÓN ISO":

- En horario laboral:
 - De 06:00 a 18:00 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
 - De 18:01 a 05:59 comunicarse:
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com
- En horario no laboral (feriados y fines de semana):
 - a los números telefónicos: 0994972792
 - al correo electrónico: estrategia.acet@gmail.com

Una vez receptado el requerimiento, el personal técnico del CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE coordinará acciones según la criticidad del incidente para efectuar análisis, diagnóstico y gestión para la solución requerida.

Se establecerá en conjunto con el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, los acuerdos de METODOLOGÍA Y NIVEL DE SERVICIO PARA EL SOPORTE TÉCNICO, mismos que serán suscritos como anexo a las Actas Entrega Recepción de los productos.

Los niveles de atención y metodología de soporte a ser acordados, que contempla también acciones orientadas al mantenimiento de los productos, comprenderá métodos de soporte in-situ o remoto conforme lo requiera el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito para garantizar la continuidad de la Gestión Registral con Folio Real implementada, incluirá un año de acompañamiento para estabilización posterior a la culminación del proyecto (rige con la suscripción del Acta Entrega Recepción definitiva).

Ante lo expuesto firma el representante legal del CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE:

Eva Larsen

.....
Eva Larsen Montoya
PROCURADORA CÓMÚN DEL CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE
E-MAIL: evalarsermontoya@gmail.com
TELF. FIJO: 02-2245729 (SeventeenMile)
TELF. MÓVIL: 098048413
Madrid E13-146 y Lugo, edificio Triana Oficina PB.
Quito – Ecuador