ADENDA N°1

PROCESO DE SELECCIÓN CCENEG-018-01-2019

Se modifica el Anexo 3 - Ficha técnica Servicios Adicionales del Acuerdo Marco, para el efecto se relaciona el cuadro de convenciones para revisar las modificaciones realizadas al Anexo 3 - Ficha técnica Servicios Adicionales del Acuerdo Marco para licitación pública CCENEG-018-01-2019, las cuales son incorporadas en los Documentos del Proceso publicados en el SECOP II como "Anexo 3 - Ficha técnica Servicios Adicionales con Adenda # 1".

Convenciones:	
Incluido	
~~Eliminado~~	
~~Movido de~~	
Movido a	
Cambio de estilo	
Cambio de formato	
~~Eliminado movido~~	
Celda insertada	
Celda eliminada	
Celda movida	
Celda dividida/ celda combinada	
Celda rellenada	

Anexo 3 Ficha Técnica Servicios Adicionales

La Tabla 1 relaciona los servicios adicionales que podrán contratar las Entidades Compradoras si lo consideran conveniente de acuerdo con sus necesidades, adicionalmente se indica el lote para el cual aplica y deben presentar oferta los Proveedores.

ID	SERVICIOS ADICIONALES	COMPRA-VENTA	ALQUILER
1	Mantenimiento preventivo	SI APLICA	NO APLICA
2	Migración o transferencia de datos	SI APLICA	SI APLICA
3	Instalación del Software propietario de la Entidad Compradora y configuración del ETP	SI APLICA	SI APLICA
4	Garantía extendida	SI APLICA	NO APLICA
5	Licenciamiento de Ofimática	NO APLICA	SI APLICA

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

6	Gestión de Impresión	NO APLICA	SI APLICA
7	Licenciamiento de Antivirus	NO APLICA	SI APLICA
8	Personalización del ETP desde fabrica	SI APLICA	NO APLICA
9	Marcación de la carcasa	SI APLICA	NO APLICA
10	Transporte alternativo	SI APLICA	NO APLICA
11	Soporte técnico en Sitio	NO APLICA	SI APLICA

Tabla 1. Servicios Adicionales

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

1. Servicio Adicional - Mantenimiento preventivo

Servicio de mantenimiento preventivo, que pueden contratar las Entidades Compradoras si así lo requieren y que debe contratarse y ejecutarse con la Orden de Compra, pues no se podrá contratar este servicio de manera independientes, es decir, es un servicio adicional que está expresamente asociado a los ETP objeto de la Orden.

El mantenimiento preventivo es el mantenimiento más frecuente en el cual el Proveedor aplica una serie de técnicas y procedimientos a los ETP para minimizar el riesgo de fallo y asegurar su correcto funcionamiento.

El Proveedor y la Entidad Compradora tienen hasta 3 días calendario, después de legalizada y de que dé inicio la Orden de Compra para pactar el cronograma y plan de trabajo del servicio de mantenimiento preventivo de los ETP definidos en la Orden.

El lugar y horario en el cual el Proveedor realizará el mantenimiento preventivo a los ETP es el lugar definido por la Entidad Compradora en la Orden de Compra y esta información debe ser incluida en el cronograma.

La Entidad Compradora y el Proveedor deben definir las responsabilidades y tiempos asociadas a la gestión de los permisos necesarios para llevar a cabo el mantenimiento preventivo de los ETP.

El plan de trabajo del mantenimiento preventivo debe detallar como mínimo: (i) la metodología del Proveedor para llevar a cabo las labores de mantenimiento; (ii) la descripción del equipo de trabajo que ejecutará las labores de mantenimiento, procedimientos y logística que el Proveedor llevará a cabo y (iii) los procedimientos para el control de la ejecución del mantenimiento.

El Proveedor debe contar con personal idóneo para la realizar las actividades de mantenimiento preventivo de los ETP, debe conformar y dimensionar el personal idóneo, con la educación, formación y experiencia para la realización de las actividades de mantenimiento preventivo de los ETP.

El Proveedor debe asignar y comunicar a la Entidad Compradora el contacto que estará coordinando el proceso de mantenimiento preventivo de los ETP.

El Proveedor debe suministrar y disponer de las herramientas necesarias para cumplir con el mantenimiento preventivo de los ETP.

El Proveedor debe cubrir los costos logísticos asociados a su personal durante el desarrollo de las actividades que integran el mantenimiento preventivo de los ETP.

El Proveedor debe indicar al funcionario usuario del ETP de la Entidad cómo se desarrollará el proceso de mantenimiento preventivo del ETP.

El Proveedor debe llevar el registro y seguimiento de todas las actividades realizadas con ocasión del mantenimiento preventivo para cada ETP.

El Proveedor debe notificar cualquier anomalía detectada en los ETP a la Entidad Compradora que puedan afectar posteriormente el estado físico y funcional del ETP o que requiera garantía de fábrica.

El Proveedor debe formalizar la ejecución del mantenimiento preventivo de los ETP a satisfacción por parte de la Entidad Compradora, con la firma de un acta por las partes.

La Entidad Compradora debe asignar el personal para la coordinación del servicio.

La Entidad Compradora debe supervisar el proceso de mantenimiento preventivo de los ETP.

La Entidad Compradora debe verificar y recibir a satisfacción el servicio de mantenimiento preventivo de los ETP.

La Entidad Compradora debe formalizar el proceso de mantenimiento preventivo de los ETP a satisfacción por parte del Proveedor, con la firma de un acta de recibido a satisfacción por las partes.

La Entidad Compradora debe entregar al Proveedor el inventario de los ETP que van a ser objeto del servicio de mantenimiento preventivo.

La frecuencia y cantidad de mantenimientos preventivos contratados por ETP será definida por la Entidad Compradora.

Para los ETP de la categoría de Cómputo se definen las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ Inspección física y de funcionamiento de periféricos: pantalla, teclado, mouse/touchpad, cámara, unidades multimedia, salidas de video, interfaces de entrada y salida.
- ✓ Limpieza exterior e interior de CPU para equipos de escritorio.
- ✓ Para portátiles y tabletas limpieza exterior y de teclado.
- ✓ Revisión de componentes de alimentación, cargador y cables conectores.
- ✓ En caso de deterioro o daño físico de periféricos o partes, informar al contacto de la Entidad Compradora.
- ✓ Revisión de las actualizaciones del software.
- ✓ Explorar el disco duro para detectar errores en sus sectores y desfragmentar el disco duro si es necesario.
- ✓ Efectuar una limpieza de archivos: eliminar todos los archivos temporales generados por el sistema operativo, eliminar los accesos inválidos al registro del sistema, así como los accesos directos dañados.
- ✓ Ejecución de programas de diagnóstico de todos los componentes del equipo.

Para los ETP de la categoría de impresión se definen las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ Limpieza general de los componentes mecánicos del equipo, lubricación y calibración de ejes y guías de movimiento.
- ✓ Limpieza de escáner y bandas de transferencia de imagen para el ETP multifuncional.
- ✓ Limpieza y diagnóstico de piezas de desgaste y/o condiciones generales del equipo.
- ✓ Comprobación de las condiciones eléctricas externas, limpieza interna, ajuste mecánico de los elementos que lo requieran.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

- ✓ Comprobación y ajuste de voltajes internos.
- ✓ Test de diagnóstico de Hardware y software y todos los demás procedimientos establecidos por el Fabricante del ETP para cada tipo de impresora.
- ✓ Verificación de estado y calidad de los consumibles.
- ✓ Cualquier anomalía detectada en el ETP notificar al contacto de la Entidad Compradora para proceder con el trámite de mantenimiento correctivo o garantía de fábrica, según corresponda.

Para los ETP de la categoría de escáner se definen las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ Diagnóstico de Hardware y software.
- ✓ Limpieza de las partes externa del equipo.
- ✓ Limpieza del cristal, alimentador y bandas de transferencia.
- ✓ Comprobación de las condiciones eléctricas y ajuste mecánico de los elementos que requieran.
- ✓ En caso de deterioro, desgaste o daño físico de algún componente, informar al contacto de la Entidad Compradora para proceder con el mantenimiento correctivo o proceso de garantía de fabrica según corresponda.
- ✓ Hacer prueba de funcionamiento

Para los ETP de la categoría de proyección de imagen se definen las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ Ejecución de programas de diagnóstico de todos los componentes del equipo.
- ✓ Limpieza del lente, el filtro y las salidas de aire.
- ✓ Limpieza de la carcasa del videoproyector.
- ✓ Limpieza de pantalla.

Para los ETP de la categoría de colaboración y comunicaciones se definen las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ Diagnóstico de Hardware y software.
- ✓ Limpieza de las partes externa del equipo.
- ✓ Comprobación de las condiciones eléctricas y ajuste mecánico de los elementos que requieran.
- ✓ En caso de deterioro, desgaste o daño físico de algún componente, informar al contacto de la Entidad Compradora para proceder con el mantenimiento correctivo o proceso de garantía de fabrica según corresponda.
- ✓ Hacer prueba de funcionamiento

Al finalizar las actividades desarrolladas en el proceso de mantenimiento preventivo, la Entidad Compradora verifica el mantenimiento preventivo de los ETP y recibe toda la documentación requerida, las partes deben firmar un acta de recibido a satisfacción del mantenimiento preventivo de los ETP.

2. Servicio Adicional - Migración o transferencia de datos

Servicio de migración o transferencia de datos que pueden contratar las Entidades Compradoras en caso de que así lo requieran para los ETP objeto de la Orden de Compra asociados a la categoría de cómputo. Cada unidad de facturación o ítem corresponde a un tamaño de información a migrar por ETP entre 1 GB y 500 GB. En caso de superar 500 GB, la Entidad debe contratar una línea de servicio adicional para el ETP.

El servicio de transferencia de datos comprende las actividades de identificación de información, copia de la información de un equipo a otro, o a otro medio de almacenamiento, verificación de la información copiada y borrado seguro de la misma.

El servicio debe ser cotizado en la oferta económica con valor unitario (1), la Entidad Compradora en la Operación Secundaria en la solicitud de cotización, determina la cantidad de ETP a los que le contrata el servicio y en qué momento se ejecutará, al inicio, durante o al finalizar la Orden de Compra. En todo caso será un valor que se paga una única vez y después de ejecutado el servicio. El servicio debe estar asociado a cada Orden de Compra, por cuanto la Entidad no podrá solicitar el servicio de manera independiente, toda vez que amparo la migración o transferencia de datos, sobre ETP o a ETP del Acuerdo Marco.

Una vez se legaliza y formaliza el inicio de ejecución de la Orden de Compra, la Entidad Compradora y el Proveedor tienen hasta 3 días hábiles para pactar el cronograma y plan de trabajo del servicio de transferencia de datos de los ETP.

Si la Entidad Estatal no responde a los intentos de comunicación del Proveedor durante los 3 días hábiles siguientes a la fecha de inicio de la Orden de Compra el Proveedor debe evidenciar los intentos fallidos de comunicación con la Entidad Estatal y debe notificar inmediatamente a Colombia Compra Eficiente. Los 3 días hábiles empezarán a contar a partir del día hábil siguiente en el que se comuniquen el Proveedor y la Entidad Compradora.

La evidencia de los intentos fallidos de comunicación corresponde a correos enviados por el Proveedor que no tienen respuesta por parte de la Entidad Compradora.

El lugar y horario en el cual el Proveedor realizará la transferencia de datos de los ETP es el lugar definido por la Entidad Compradora en la Orden de Compra y esta información debe ser incluida en el cronograma, siendo el horario definido por la Entidad, dentro de la jornada laboral y en horas hábiles.

La Entidad Compradora y el Proveedor deben definir las responsabilidades y tiempos asociadas a la gestión de los permisos necesarios para realizar la transferencia de datos de los ETP.

El Proveedor debe contar con personal idóneo para la realizar las actividades de transferencia de datos de los ETP, y conformar y dimensionar el personal idóneo, con la educación, formación y experiencia para la realización de las actividades de transferencia de datos de los ETP.

El Proveedor debe asignar y comunicar a la Entidad Compradora el contacto que estará coordinando el

proceso de transferencia de datos de los ETP.

El Proveedor debe suministrar las herramientas necesarias para cumplir con la transferencia de datos de los ETP. Las herramientas hacen referencia a los medios que usará y a través de los cuales va realizar la transferencia de datos, para lo cual cada técnico dispondrá como mínimo de un disco duro portátil con capacidad suficiente para garantizar el servicio de migración o transferencia de datos.

El Proveedor debe cubrir los costos logísticos asociados a su personal durante el desarrollo de las actividades que integran la transferencia de datos de los ETP.

El Proveedor debe indicar al funcionario de la Entidad Compradora, quién tiene a su cargo el ETP, cómo se desarrollará el proceso de transferencia de datos.

El Proveedor debe formalizar el proceso de transferencia de datos a satisfacción para cada ETP por parte de la Entidad Compradora, con la firma de un acta o documento acordado por las partes en la que conste la realización y desarrollo del proceso de transferencia de datos.

El Proveedor debe cumplir con las políticas de confidencialidad y propiedad intelectual de la información de la Entidad Compradora.

La Entidad Compradora debe asignar el personal para la coordinación del servicio y supervisar el proceso de transferencia de datos.

La Entidad Compradora debe verificar y recibir a satisfacción el servicio de transferencia de datos de los ETP.

La Entidad y el Proveedor deben formalizar el proceso de transferencia de datos a satisfacción para cada ETP por parte de la Entidad Compradora, con la firma de un acta o documento acordado por las partes.

La Entidad Compradora debe entregar al Proveedor el ETP e inventario de la información que va a ser objeto del servicio de transferencia de datos.

La Entidad Compradora debe disponer de los medios en los cuales se realizará la transferencia de datos donde requiere repose los datos migrados.

El Proveedor y la Entidad Compradora deben acordar: (i) el tipo de información que se va a copiar; (ii) los medios de transferencia de datos que se utilizarán para ejecutar el servicio; (iii) la definición de las políticas de confidencialidad y propiedad intelectual de la información; (iv) el tiempo máximo para la ejecución del servicio cumpliendo con los tiempos máximos definidos en los ANS para el servicio de transferencia de datos; y (v) los recursos humanos y técnicos requeridos.

El tiempo de transferencia de datos para los ETP objeto de la Orden de Compra se define a continuación y depende de: (i) la zona y (ii) la cantidad de ETP.

Cantidad de ETP	Zona 1, 2 y 3
1-50	4 días hábiles
51-300	6 días hábiles

301-500	5 días hábiles
501-1.000	7 días hábiles
Más de 1.001	10 días hábiles

Una vez la Entidad Compradora verifica la transferencia de datos de los ETP y recibe toda la documentación requerida, deben firmar un acta de recibido a satisfacción de la transferencia de datos de los ETP objeto de la Orden de Compra.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

3. Instalación del Software propietario de la Entidad Compradora y configuración del ETP

Servicio adicional de instalación del Software propietario de la Entidad Compradora y configuración del ETP, el cual puede ser contratado por la Entidad Compradora si así lo requiere, con los parámetros e indicaciones que la Entidad defina y enmarcadas sobre lo definido a continuación.

La Entidad Compradora y el Proveedor pueden hacer modificaciones a este documento o decidir usar otro siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo y no implique costos adicionales para el Proveedor.

El servicio adicional de instalación de Software y configuración del ETP debe ser cotizado en la oferta económica con valor unitario (1) y será un valor cobrado por una única vez por el Proveedor. La Entidad Compradora en la solicitud de cotización, determina la cantidad de ETP a los que le contrata el servicio y lo paga una vez lo recibe a satisfacción.

Una vez han sido entregados, probados si aplica y recibidos los ETP por parte del Proveedor y la Entidad Compradora, estos tienen hasta 3 días hábiles contados desde el día siguiente del recibido a satisfacción para pactar el cronograma y plan de trabajo del servicio de instalación y configuración de los ETP. Los 3 días hábiles empezarán a contar a partir del día hábil siguiente en el que se comuniquen el Proveedor y la Entidad Compradora.

Si la Entidad Estatal no responde a los intentos de comunicación del Proveedor durante los 3 días hábiles siguientes a la fecha de colocación de la Orden de Compra el Proveedor debe evidenciar los intentos fallidos de comunicación con la Entidad Estatal y debe notificar inmediatamente a Colombia Compra Eficiente. Los 3 días hábiles empezarán a contar a partir del día hábil siguiente en el que se comuniquen el Proveedor y la Entidad Compradora.

La evidencia de los intentos fallidos de comunicación corresponde a correos enviados por el Proveedor que no han recibido respuesta por parte de la Entidad Compradora.

La Entidad Compradora indicará al Proveedor el Software, los programas y contenidos a ser instalados en los dispositivos, que deben quedar definidos en el cronograma, en ningún caso el Proveedor podrá instalar Software o programas que no estén debidamente licenciados.

En caso de que la Entidad Compradora defina algún programa o Software que requiera licenciamiento, la Entidad Compradora debe entregar al Proveedor las licencias, garantizar que se encuentren activas y que pueda ser instalada tanto de forma individual al ETP como de forma masiva, esto último en caso de poder inyectar la imagen a un lote grande de ETP. El Proveedor debe desarrollar, ajustar, depurar y desplegar la imagen maestra entregada por la Entidad Compradora con todos los contenidos y aplicaciones entregadas por la Entidad Compradora en los ETP objeto de contratación del servicio.

El lugar y horario en el cual el Proveedor realizará la instalación y configuración de los ETP es el lugar definido por la Entidad Compradora en la Orden de Compra y esta información debe ser incluida en el

cronograma, siendo el horario definido por la Entidad, dentro de la jornada laboral y en horas hábiles o puede ser desarrollado por el Proveedor en sus instalaciones si así lo acuerdan las partes previamente.

La Entidad Compradora y el Proveedor deben definir las responsabilidades y tiempos asociadas a la gestión de los permisos necesarios para la ejecución del servicio de instalación Software y configuración del ETP.

El Proveedor debe contar con personal idóneo para la realizar las actividades de instalación Software y configuración del ETP, debe conformar y dimensionar el personal idóneo, con la educación, formación y experiencia para la realización de las actividades pertinentes al servicio.

El Proveedor debe asignar y comunicar a la Entidad Compradora el contacto que estará coordinando el proceso de instalación Software y configuración del ETP. Debe suministrar las herramientas necesarias para cumplir con la instalación Software y configuración del ETP y cubrir los costos logísticos asociados a su personal durante el desarrollo de las actividades que integran el servicio.

La Entidad Compradora debe asignar el personal para la coordinación del servicio.

La Entidad Compradora debe relacionar y entregar al Proveedor las imágenes de disco, software, aplicaciones y requerimientos de configuración que requieren sean instalados en los ETP, lo cual debe estar definido en el plan de trabajo acordado y firmado.

La Entidad Compradora debe verificar y recibir a satisfacción el servicio para los ETP objeto de la Orden de Compra.

Para los ETP de la categoría de cómputo se contemplan las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ La instalación Software y configuración del ETP contempla la puesta en funcionamiento de los ETP en el espacio físico definido por la Entidad Compradora.
- ✓ El servicio contempla la instalación del software propietario de la Entidad Compradora o replica de imágenes que implica crear la imagen maestra para la implementación en los ETP y la Entidad Compradora aprobará y liberará la versión definitiva.
- ✓ Activar las licencias del sistema operativo y ofimática si aplica.
- ✓ Activar las licencias de los demás programas instalados, de forma individual o masiva siempre y cuando esta actividad se pueda realizar de forma masiva al momento de inyectar la imagen.
- ✓ Administrar y utilizar las licencias entregadas por la Entidad Compradora únicamente en los ETP de la Entidad Compradora y generar un reporte, el cual debe contener la relación de cada uno de los seriales de los ETP con el serial de la licencia asignada.
- ✓ El Proveedor debe garantizar la restauración del sistema operativo desde un medio USB, emitido por el fabricante o por el proveedor, que permita restaurar desde cero el sistema operativo, es decir que una vez restaurado el ETP quedará con todo el software inicialmente instalado, con la personalización de la Entidad Compradora y las licencias entregadas activadas.
- ✓ Garantizar la restauración desde cero del sistema operativo por medio del disco duro, es decir, que una vez restaurado el ETP quedará con todo el software inicialmente instalado, con la personalización de la Entidad Compradora y las licencias entregadas activadas.
- ✓ Los procesos de restauración deben garantizar que en ningún momento se pierda la

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

funcionalidad del sistema operativo, ni de los aplicativos instalados, ni el funcionamiento de los programas y aplicaciones instaladas.

- ✓ Adicionalmente, el Proveedor deberá allegar los instructivos detallados para ejecutar los respectivos procesos de Restauración en el ETP.
- ✓ El servicio incluye la conectividad en red de los ETP, si la Entidad Compradora así lo requiere.
- ✓ El servicio incluye la configuración y parametrización de la opción de gestión y administración remota, cuando la Entidad así lo contrate y que este incluida con el procesador definido en los ETP de acuerdo con las recomendaciones del fabricante del procesador con el que se entrega el ETP.
- ✓ En la categoría de cómputo la instalación del software propietario de la Entidad contempla ingreso al dominio del ETP, configuración de usuarios con roles o perfiles según lo defina la Entidad, instalación de paquete de ofimática, antivirus, configuración de impresoras de red, escáner, plotter, Adobe Reader, creación de accesos directos e instalación de navegadores de internet.

Para los ETP de la categoría de impresión y escáner se contemplan las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ La instalación y configuración contempla la puesta en funcionamiento de los ETP en el espacio físico definido por la Entidad Compradora.
- ✓ La configuración de los Periféricos de Entrada y de Salida debe ser en red, si la Entidad Compradora así lo requiere.
- ✓ Deben ser configurados en los equipos activos de la red, según indicaciones de la Entidad Compradora.
- ✓ El servicio debe incluir la transferencia de conocimiento a nivel técnico a dos funcionarios de la Entidad Compradora de manera presencial con una intensidad de dos (2) horas hábiles.

Para los ETP de la categoría de proyección de imagen se contemplan las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ La instalación y configuración contempla la puesta en funcionamiento de los ETP en el espacio físico definido por la Entidad Compradora
- ✓ El servicio contempla la instalación de los soportes en techo o pared si se requiere y según lo defina la Entidad Compradora.
- ✓ El servicio debe incluir la transferencia de conocimiento a nivel técnico a dos funcionarios de la Entidad Compradora de manera presencial con una intensidad de dos (2) horas hábiles.

Para la categoría de colaboración y comunicaciones se contemplan las siguientes actividades a desarrollar:

- ✓ La instalación y configuración contempla la puesta en funcionamiento de los ETP en el espacio físico definido por la entidad Compradora
- ✓ Los teléfonos IP deben ser instalados en el puesto de trabajo que defina la Entidad Compradora y se debe brindar capacitación de uso al funcionario a cargo del teléfono, se debe verificar compatibilidad de los teléfonos con la plataforma de la Entidad.
- ✓ Las diademas deben ser entregadas al usuario final que indique la Entidad Compradora y

explicar las funcionalidades de la misma.
- ✓ Verificación de la solución de videoconferencia con prueba de llamada, video y audio de la misma con terceros.

Los tiempos de entrega del servicio de Instalación Software y configuración del ETP definidos a continuación son adicionales a los tiempos de entrega de los ETP definidos.

CANTIDAD ETP	CATEGORÍA CÓMPUTO	CATEGORÍA PROYECCIÓN DE IMAGÉN	CATEGORÍA COLABORACIÓN Y COMUNICACIONES
1-50	5 días hábiles	5 días hábiles	3 días hábiles
51-300	10 días hábiles	10 días hábiles	8 días hábiles
301-500	15 días hábiles	15 días hábiles	10 días hábiles
501-1.000	20 días hábiles	20 días hábiles	15 días hábiles
Más de 1.001	30 días hábiles	25 días hábiles	20 días hábiles

CANTIDAD USUARIOS PARA CONFIGURAR	CATEGORÍA IMPRESIÓN Y ESCÁNER
1-50 Usuarios	3 días hábiles
51-300 Usuarios	10 días hábiles
301-500 Usuarios	15 días hábiles
Más de 500 Usuarios	20 días hábiles

Una vez la Entidad Compradora verifica la Instalación Software y configuración del ETP y recibe toda la documentación requerida, las partes deben firmar acta de recibido a satisfacción del servicio objeto de la Orden de Compra, a partir de este momento se podrá iniciar el proceso de facturación del servicio por parte del Proveedor según corresponda.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

4. Servicio Adicional – Garantía extendida

Servicio que permite a las Entidades contratar si así lo requieren 1 año o 2 años adicionales de garantía de fábrica de los ETP tal y como se detalla en la siguiente tabla. Se recuerda y aclara, que la garantía de fábrica incluida con los ETP es de tres (3) años. Este servicio aplica única y exclusivamente para los ETP adquiridos por el Acuerdo Marco.

El Proveedor debe entregar con los ETP el soporte físico o un medio de verificación web de la garantía extendida de los ETP, según lo haya contratado la Entidad. Ese medio de verificación debe indicar la fecha de inicio de la garantía y el tiempo de vigencia de la misma.

La garantía extendida debe ser expedida directamente por el Fabricante de la marca del ETP, de modo tal que la Entidad pueda verificar al momento de la entrega la vigencia de la misma.

Se contempla garantía extendida para los ETP definidos en cada categoría y subcategoría tal y como se define en cada formato de Oferta Económica, la Entidad en la Operación Secundaria debe precisar a cuáles ETP de la Orden de Compra les contrata el servicio.

CATEGORÍA ETP	1 AÑO ADICIONAL	2 AÑOS ADICIONALES
Cómputo	X	X
Impresión	X	X
Escáner	X	X
Proyección de Imagen	X	X
Colaboración y Comunicaciones	NA	NA
Accesorios Cómputo	NA	NA

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

5. Servicio Adicional – Licenciamiento de Ofimática

Servicio de alquiler de licenciamiento de ofimática, Office Professional Plus 2016 u Office Standar 2016 debidamente licenciado que debe ser entregado, instalado, parametrizado y configurado con el ETP.

El licenciamiento de ofimática debe estar y permanecer debidamente licenciado por el tiempo de la ejecución de la Orden de Compra y permitir las actualizaciones que el fabricante del Software de ofimática genere durante este tiempo.

La Entidad Compradora no puede contratar el licenciamiento de ofimática de manera independiente, es decir que está expresamente asociado a los ETP contratados bajo el amparo del Acuerdo Marco para la compra y/o alquiler de Equipos Tecnológicos y Periféricos en el lote de alquiler.

El licenciamiento de ofimática no podrá superar el tiempo del servicio de arrendamiento de los ETP.

El tiempo mínimo de contratación del licenciamiento de ofimática para cada ETP es de:

- Un (1) mes para tiempo de servicio de alquiler por ETP menor a dieciocho (18) meses
- Dieciocho (18) meses para tiempo de servicio de alquiler de ETP a partir de dieciocho (18) meses.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

6. Servicio Adicional – Gestión de Impresión

Licencia de Software de seguimiento de impresión debidamente licenciado que permita la administración, el control de acceso al ETP mediante código, PIN, tarjeta de banda magnética o de proximidad y el monitoreo de los dispositivos de impresión y multifuncionales, usuarios y toda actividad de impresión. El software debe permitir controlar todas las funcionalidades del ETP multifuncional, es decir impresión, copiado, escaneo y los trabajos de fax de los equipos multifuncionales o impresoras conectados en la red.

El software debe permitir la autenticación de usuarios y la conexión con el directorio activo de la Entidad.

La Entidad Compradora podrá contratar el licenciamiento del software de gestión de impresión mínimo por 6 meses y está relacionado directamente con los ETP objeto de la Orden de Compra.

Este servicio de software está disponible a partir de 1 ETP de impresión o multifuncionales. Una unidad de licencia por mes contempla 1 ETP de impresión (debe incluir los ETP con que cuente la Entidad y quiera incorporar en la gestión de impresión) o multifuncional y hasta 100 usuarios.

Si la Entidad Compradora en alguno de los dos criterios, es decir, número de ETP o número de usuarios, supera las cantidades mínimas, debe contratar tantas licencias adicionales que requiera, guardando la relación, 1 ETP - 100 usuarios. (EJ: si son 8 ETP y 950 usuarios, debe contemplar 9 líneas de servicio, es decir la cantidad final serán 9 licencias del software de gestión de impresión), prevalece siempre la cantidad de ETP a gestionar, en caso de que la cantidad de usuarios sea menor a la relación 1 ETP - 100 usuarios (Ej: 5 ETP, 200 usuarios (la cantidad final serán 5 licencias del software de gestión de impresión).

En la Oferta económica el Proveedor debe dimensionar el valor unitario de la licencia para la cantidad de ETP definida.

La Entidad Compradora no puede contratar el servicio de gestión de impresión de manera independiente, es decir que debe estar atado a los ETP contratados bajo el amparo del Acuerdo Marco de arrendamiento de ETP y el servicio de gestión de impresión no podrá superar el tiempo del servicio de arrendamiento de los ETP.

El servicio de gestión de impresión debe ser compatible con la plataforma y modelo de impresora especificada por la Entidad Compradora.

La Entidad Compradora puede precisar en su cotización software compatible con las plataformas Windows, Linux y Unix y con modelos de las marcas Hewlett-Packard, Samsung, Lexmark, Ricoh, Okidata, Brother, Epson y las demás marcas de impresoras que sean incorporadas al Acuerdo Marco.

El servicio de gestión de impresión debe permitir las siguientes funcionalidades :

- ✓ Permitir establecer límites o cuotas de impresión y control en el uso de los recursos por tipo de usuario.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

- ✓ Registrar toda actividad de impresión de los usuarios, el archivo de registro debe contener información del nombre de usuario, impresora utilizada, nombre del documento, fecha, hora, estación cliente, número de páginas impresas.
- ✓ Permitir aplicar reglas o políticas de uso y bloqueo de impresión.
- ✓ Permitir el envío de mensajes de correo electrónico de alerta o informativos a los usuarios del detalle del documento impreso o del servicio.
- ✓ Generar informes y reportes del uso de los servicios de impresión, fotocopiado, escáner y fax permitiendo el filtrado por usuario, por impresora, por fecha, por hora, tiempo de actividad.
- ✓ El Software debe permitir el manejo de impresión móvil, es decir imprimir desde cualquier dispositivo móvil y desde cualquier lugar.
- ✓ Generar informes de costos y contabilidad de toda la actividad de impresión de la Entidad.
- ✓ Visualización de los informes o reportes en formatos HTML, XLS, PDF, CSV y visualización gráfica.
- ✓ La Entidad Compradora debe solicitar la funcionalidad de pull-printing o equivalente si la(s) impresora(s) proporcionada(s) por el proveedor soporta(n) esta característica de lo contrario no lo podrá exigir una vez entre en ejecución la Orden de Compra.

El servicio de software de gestión de impresión incluye la instalación, configuración y parametrización de acuerdo a las necesidades de la Entidad Compradora. La Entidad Compradora debe tener en cuenta las funcionalidades definidas en este Anexo y alinear la configuración exigida al Proveedor de acuerdo con estas, en ningún caso podrá exigir funciones que no estén en este Anexo.

El software de gestión de impresión incluye las impresoras y multifuncionales que arriende bajo el Acuerdo Marco, como las impresoras y multifuncionales con que cuenta la Entidad Compradora en sus instalaciones.

La Entidad Compradora es responsable de suministrar si es requerido, los componentes adicionales (Hardware o Software) que garanticen la funcionalidad y operatividad del Software de Gestión de impresión para los equipos propietarios que pretende incluir en la solución propuesta por el Proveedor.

La Entidad Compradora debe especificar en la solicitud de cotización (i) la cantidad y modelo de las impresoras que deben ser administradas, (ii) las características de la red en la que funcionará el servicio y (iii) si es necesario integrar el software proporcionado como parte del servicio con un servidor de impresión previamente instalado por la Entidad.

La Entidad Compradora debe disponer del servidor de impresión donde será instalado el Software de Gestión de Impresión, sea sobre un servidor virtual o físico sobre el Centro de Datos que disponga la Entidad e incluyendo su sistema operativo.

El Proveedor es responsable de la instalación del software y las bases de datos necesarios para el correcto funcionamiento del software sobre el servidor suministrado por la Entidad Compradora.

Para dar inicio a la prestación del servicio, el Proveedor debe brindar capacitación técnica a cuatro (4) personas definidas por la Entidad Compradora en una intensidad de ocho (8) horas, se puede distribuir en más de una sesión, según lo defina la Entidad.

El Proveedor debe brindar capacitación en el uso del software de gestión de impresión a los usuarios de la Entidad, así: cinco (5) sesiones de dos (2) horas cada una para grupos de veinte (20) personas.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

El entrenamiento se debe llevar a cabo en las instalaciones de la Entidad y será la Entidad quién disponga de los medios (sala, sillas, mesas, videoproyectores) para dictar la capacitación.

El Proveedor debe realizar la capacitación, para lo cual debe contar con el material (presentaciones, guías, manuales) para llevarla a cabo.

Este entrenamiento es por cada licencia contratada salvo la Entidad defina lo contrario.
El servicio de gestión de impresión contempla el soporte que debe incluir las actualizaciones del software que surjan durante el tiempo del servicio. Entrega o acceso a recursos como guías y manuales del software.

La solución de incidentes podrá atenderse en sitio o remotamente siempre y cuando atiendan los ANS definidos para el servicio.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

7. Servicio Adicional – Licenciamiento de Antivirus

Servicio de alquiler de licenciamiento de antivirus debidamente licenciado que debe ser entregado, instalado, parametrizado y configurado con el ETP.

La licencia de antivirus debe cumplir como mínimo con las siguientes funciones:

- ✓ Antimalware
- ✓ Firewalls personales
- ✓ Prevención de intrusos
- ✓ Control de puertos y dispositivos
- ✓ Análisis de vulnerabilidades
- ✓ Control de aplicaciones, es decir permitir o no la ejecución de programas instalados en el ETP.
- ✓ Gestión de dispositivos móviles
- ✓ Control web, es decir, control y restricción de acceso a contenidos web.
- ✓ Administración, gestión local en el ETP.
- ✓ Virus
- ✓ Spyware
- ✓ Malware

Se aclara que el licenciamiento de antivirus no hace referencia a una consola de administración central sino sólo al software local para cada ETP para el que contrate la Entidad la licencia.
El licenciamiento de antivirus debe estar y permanecer debidamente licenciado por el tiempo de la ejecución de la Orden de Compra y permitir las actualizaciones que el fabricante genere durante este tiempo.

Licenciamiento de antivirus que se encuentre en el cuadrante Leaders del Magic Quadrant for Endpoint Protection Platforms de Gartner.(vigente)

La Entidad Compradora no puede contratar el licenciamiento de antivirus de manera independiente, es decir que está expresamente asociado a los ETP contratados bajo el amparo del Acuerdo Marco para la compra y/o alquiler de Equipos Tecnológicos y Periféricos en el lote de alquiler.

El licenciamiento de antivirus no podrá superar el tiempo del servicio de arrendamiento de los ETP.

La Entidad Compradora es responsable por los riesgos a los que se expone relacionados con la seguridad y privacidad de la información, entre otros, por la contratación del servicio de arrendamiento de los ETP sin licencia de antivirus y por el caso en que el tiempo del servicio de la licencia de antivirus sea inferior al tiempo del servicio de arrendamiento.

El tiempo mínimo de contratación del licenciamiento de antivirus para cada ETP es de:

- Un (1) mes para tiempo de servicio de alquiler por ETP menor a dieciocho (18) meses
- Dieciocho (18) meses para tiempo de servicio de alquiler de ETP a partir de dieciocho (18)

meses.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

8. Servicio Adicional - Personalización del ETP desde fabrica

Servicio adicional que permite a la Entidad Compradora contratar la personalización del BIOS/UEFI de los ETP objeto de la Orden de Compra.

Este servicio de personalización de los ETP aplica para la categoría de cómputo y se factura por ETP.

Este servicio aplica para Órdenes de Compra cuyas cantidades por ETP sean iguales o superiores a 300 unidades.

La Entidad Compradora entregará al Proveedor las imágenes finales de personalización al inicio de la ejecución de la Orden de Compra.

El tiempo de implementación de este servicio está contemplado dentro de los mismos tiempos de entrega del ETP de la categoría de cómputo.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

9. Servicio Adicional - Marcación de la carcasa

Servicio de marcación de la carcasa en la parte posterior del ETP de acuerdo con la imagen entregada por la Entidad Compradora la cual define el tamaño de la misma.

La marcación debe ser en bajo relieve o con tinta de alta seguridad o cualquier otro mecanismo que resista alcohol, químicos (ej. disolventes), grasas, aceites y agua.

El servicio incluye también la marcación de la carcasa interna de acuerdo con la imagen entregada por la Entidad Compradora, la cual debe realizarse donde más se ajuste de acuerdo con el factor de forma del ETP. La marcación debe ser en bajo relieve o con tinta de alta seguridad o cualquier otro mecanismo que resista alcohol, químicos (ej. disolventes), grasas, aceites y agua.

Este servicio de marcación de la carcasa de los ETP aplica para la categoría de cómputo y se factura por ETP.

Este servicio aplica para Órdenes de Compra cuyas cantidades por ETP sean iguales o superiores a 300 unidades.

El tiempo de implementación de este servicio está contemplado dentro de los mismos tiempos de entrega del ETP de la categoría de cómputo.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co
El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

10. Servicio Adicional – Transporte alternativo

Este servicio se refiere a los medios de transporte alternativos, que dispone el proveedor, para reducir los tiempos de entrega desde la fabricación del ETP hasta el sitio final. Este servicio adicional está expresamente asociado a los ETP objeto de la orden de compra.

El proveedor debe cotizar en la oferta económica el incremento por ETP resultado de las alternativas de transporte que decida emplear.

Este servicio adicional aplica para órdenes de compra cuya cantidad, de un mismo ETP, sea igual o superior a mil (1.000) unidades.

Los plazos de entrega aplicando las alternativas de transporte para reducción en los tiempos, quedan definidos en la siguiente tabla:

Cantidad de ETP	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Rango 1: 1001 - 3.000	30 días calendario	35 días calendario	40 días calendario
Rango 2: 3.001 – 10.000	35 días calendario	40 días calendario	45 días calendario
Rango 3: Más de 10.001	40 días calendario	45 días calendario	50 días calendario
Subcategoría de Formación y educación	**Zona 1**	**Zona 2**	**Zona 3**
Rango 1: 1-5.000	60 días calendario	70 días calendario	80 días calendario
Rango 2: Más de 5.001	90 días calendario	100 días calendario	110 días calendario

Tabla 2 Tiempos con transporte alternativo

11. Servicio Adicional – Soporte Técnico en Sitio

Servicio adicional que describe las actividades generales mínimas para el servicio adicional de soporte técnico en sitio definido para el lote de alquiler de ETP y que pueden contratar las Entidades Compradoras, si así lo requiere.

El servicio de soporte técnico en sitio, comprende actividades de soporte técnico prestado por una persona con formación, experiencia y con dedicación exclusiva para los ETP que se definieron en la Orden de Compra.

Dentro de las actividades a desarrollar por el personal de soporte técnico en sitio se encuentran:

- Soporte a nivel de hardware de los ETP de la Orden de Compra
- Inventario y control de Hardware y software.
- Asistencia técnica a los usuarios funcionales de los ETP de la Orden de Compra.
- Ejecución de actividades preventivas en los ETP (detección y eliminación de virus, programas maliciosos).
- Instalación y configuración de componentes internos o externos según políticas de la Entidad Compradora.
- Documentar y capacitar a los usuarios en el uso de los ETP de la Orden de Compra.
- Informar de fallas que impliquen el cambio del ETP.
- Configurar los ETP de la Orden de Compra, dadas las condiciones inicialmente contratadas por la Entidad Compradora.
- Las demás que sean acordadas con la Entidad Compradora al inicio de la Orden de Compra y en el desarrollo de la misma, siempre y cuando estén dentro del alcance del servicio y del Acuerdo Marco.

Formación y experiencia del personal de soporte técnico en sitio

Nivel de Educación: Técnicos o tecnólogos en áreas de tecnología o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en una misma disciplina en carreras profesionales en áreas de tecnología y afines.

Experiencia: mínimo seis (6) meses en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.

Habilidades y destrezas

- Aptitud de servicio
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Disciplina
- Organización
- Capacidad para seguimiento de instrucciones
- Disposición para el trabajo bajo presión
- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail)

- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet

Modalidad del Servicio

La Entidad Compradora, podrá contratar el servicio de soporte técnico en sitio bajo dos modalidades para cada categoría del lote de alquiler, (i) ocasional o (ii) permanente, tal y como se define a continuación:

Ocasional – Lote Cómputo

Un (1) técnico en sitio, 2 días a la semana de lunes a viernes, entre las 7:00am y 7:00pm. Los días y el horario los definen la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.

El servicio de soporte técnico en sitio - ocasional, podrá ser adquirido para Órdenes de Compra de mínimo 3 meses de plazo de ejecución, con cantidades entre 70 y 200 ETP en una misma Orden de Compra y con un 70% de los ETP ubicados en un mismo lugar; El servicio estará disponible para las zonas 1, 2 y 3. En caso que la cantidad de ETP en una misma Orden de Compra y en un mismo lugar superen los 200 ETP, la Entidad debe contratar 2 unidades de servicio de soporte técnico en sitio.

Permanente – Lote Cómputo

Un (1) técnico en sitio, de lunes a sábado, entre las 7:00am y 7:00pm. El horario lo define la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.

El servicio de soporte técnico en sitio - permanente, podrá ser adquirido para Órdenes de Compra de mínimo 6 meses de plazo de ejecución, con cantidades entre 100 y 300 ETP en una misma Orden de Compra y con un 70% de los ETP ubicados en un mismo lugar; El servicio estará disponible para las zonas 1, 2 y 3. En caso que la cantidad de ETP en una misma Orden de Compra y en un mismo lugar superen los 300 ETP, la Entidad debe contratar 2 unidades de servicio de soporte técnico en sitio.

El restante 30% de los ETP que se encuentran ubicados en otro lugar o dispersos dentro de la misma zona, en caso de requerir soporte, la Entidad deberá solicitarlo a través de los canales de atención del Proveedor y hacer efectivo el mantenimiento correctivo.

Ocasional – Lote impresión, escáner y proyección de imagen

Un (1) técnico en sitio, 2 días a la semana de lunes a viernes, entre las 7:00am y 7:00pm. Los días y el horario los definen la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.

El servicio de soporte técnico en sitio - ocasional, podrá ser adquirido para Órdenes de Compra de mínimo 1 meses de plazo de ejecución, con cantidades entre 3 y 50 ETP en una misma Orden de Compra y con un 80% de los ETP ubicados en un mismo lugar; El servicio estará disponible para las zonas 1, 2 y 3. En caso que la cantidad de ETP en una misma Orden de Compra y en un mismo lugar superen los 50 ETP, la Entidad debe contratar 2 unidades de servicio de soporte técnico en sitio.

Permanente – Lote impresión, escáner y proyección de imagen

Un (1) técnico en sitio, de lunes a sábado, entre las 7:00am y 7:00pm. El horario lo define la Entidad Compradora en la solicitud de cotización.

El servicio de soporte técnico en sitio - permanente, podrá ser adquirido para Órdenes de Compra de mínimo 3 meses de plazo de ejecución, con cantidades entre 5 y 30 ETP en una misma Orden de Compra y con un 80% de los ETP ubicados en un mismo lugar; El servicio estará disponible para las zonas 1, 2 y 3. En caso que la cantidad de ETP en una misma Orden de Compra y en un mismo lugar superen los 30 ETP, la Entidad debe contratar 2 unidades de servicio de soporte técnico en sitio.

El restante 20% de los ETP que se encuentran ubicados en otro lugar o dispersos dentro de la misma región, en caso de requerir soporte, la Entidad deberá solicitarlo a través de los canales de atención del Proveedor y hacer efectivo el mantenimiento correctivo.

Las actividades a desarrollar por el soporte técnico en sitio son para los ETP alquilados en la Orden de Compra, en ningún caso, la Entidad podrá exigir la ejecución de actividades en ETP que no estén dentro del alcance del Acuerdo Marco o de la Orden.