ANEXO TÉCNICO No. 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SOPORTE, MANTENIMIENTO, TRASLADOS Y CONECTIVIDAD OFICINAS DIGITALES 2024

Contenido

1. Objeto
2. Características técnicas de las Oficinas Digitales
3. Pre-requisitos del servicio
3.1 Servicios transferencia conocimiento de los Oficinas Digitales
3.2 Servicio de soporte correctivo de fabricante
3.3 Servicio de garantías
3.4 Perfiles requeridos
3.5 Cronograma de ejecución
4. Soporte preventivo
5. Conectividad. Telefonía - Internet (VOZ Y DATOS)
6. Protocolo de limpieza y mantenimiento de los Oficina Digital
6.1 Limpieza pieza publicitaria
6.2 Limpieza monitores
6.3 Limpieza chasis y teclado
7. Protocolo de movimiento (traslado y re-ubicación)
7.1 Fase planeación del traslado de los Oficinas Digitales
7.2 Fase inicial del traslado sede origen Oficina Digital
7.3 Fase final del traslado sede destino Oficina Digital
8. Protocolo de instalación
8.1 Procedimiento de instalación de publicidad física del Oficina Digital
8.2 Procedimiento inicial de verificación de funcionalidad.
9. Bolsa de Repuestos.
10. Ubicación actual de los Oficinas digitales.
11. Acuerdos de Niveles de Servicio

1. OBJETO

Prestación de servicios para dar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo y puesta en funcionamiento a las oficinas digitales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS OFICINAS DIGITALES

El CONTRATISTA deberá tener presente las especificaciones técnicas detalladas de las 32 Oficinas Digitales propiedad de la SUPERSERVICIOS, a los cuales se les deberá prestar el servicio solicitado en este anexo. En este anexo se utilizará indistintamente la expresión Kiosco u oficina digitales teniendo el mismo significado.

Fabricante: Oficinas Digitales Informáticos S.A.S
Sistema Operativo: Windows 10 o compatible.
Dimensiones: Alto: 200cm, Fondo: 65cm y ancho: 80cm.
Peso: 90 Kilogramos

3. PRE-REQUISITOS DEL SERVICIO

Cada DIRECTOR TERRITORIAL será el responsable de indicar la ubicación física en los sitios donde se trasladará cada Oficina Digital. Dicha ubicación debe ser cubierta, estar cercana a un conector de corriente alterna de 110-120V (estándar colombiano) que debe ser estable, seguro y con flujo de energía eléctrica 24/7.
El CONTRATISTA deberá validar en conjunto con cada DIRECTOR TERRITORIAL que en el sitio origen y destino presenten las áreas de cargue y descargue libre para las operaciones de cargue y descargue de Oficinas Digitales en el proceso de traslado.

La SUPERSERVICIOS – DIRECTOR TERRITORIAL deberá gestionar y tramitar con anterioridad los correspondientes permisos de parqueo y traslado (a las entidades públicas o privadas a quienes corresponda) en el sitio de origen y destino para el vehículo que prestará el servicio por parte del CONTRATISTA con el número placa.
Cada DIRECTOR TERRITORIAL y el CONTRATISTA deberán validar por medio de un informe/acta el adecuado funcionamiento de los Oficinas Digitales a trasladar antes de realizar el movimiento y se deberá entregar un informe/acta con el check list del inventario de equipos y su correcto funcionamiento al momento de finalizar el traslado.

3.1 SERVICIOS TRANSFERENCIA CONOCIMIENTO DE LAS OFICINAS DIGITALES

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizará en conjunto con el CONTRATISTA de los Oficinas Digitales, la capacitación y transferencia de conocimiento necesaria en las Oficinas Digitales, servicios y componentes de la solución al CONTRATISTA a nivel técnico y funcional.

3.2 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO

El CONTATISTA será el responsable de gestionar el soporte técnico correctivo instalando los repuestos requeridos por las Oficinas Digitales y suministrados de acuerdo con la bolsa de repuestos en cualquiera de los sitios dentro de las zonas donde se ubican estas a nivel nacional.

Si en el momento del traslado, instalación o mantenimiento, se llegasen a presentar fallas en los sistemas de las Oficinas Digitales, el CONTRATISTA deberá enviar un correo oficial al supervisor de contrato de la SUPERSERVICIOS, indicando la falla o situación presentada.

3.3 SERVICIO DE GARANTÍAS

El CONTRATISTA será responsable por la garantía de cada uno de los dispositivos eléctricos, electrónicos de cómputo y demás elementos incluidos en la bolsa de repuestos, de acuerdo con dispuesto por el fabricante.

La SUPERSERVICIOS solicitará al CONTRATISTA la documentación correspondiente de la garantía de los repuestos de la bolsa suministrados, el CONTRATISTA será responsable de toda la gestión, ejecución de garantías y soporte. Será responsabilidad del CONTRATISTA la reparación, cambio de piezas, remplazo dispositivo Suministrados.

3.4 PERFILES REQUERIDOS

Para la correcta ejecución del contrato de soporte, mantenimiento preventivo, traslado, instalación, conectividad de voz y datos cuando así se requiera; de las 32 oficinas digitales (Oficinas Digitales) de la Superintendencia de Servicios Públicos de acuerdo con las

necesidades, es indispensable que el CONTRATISTA cuente con el siguiente personal:

Soporte Técnico

El contratista para realizar la prestación del servicio deberá contar con un (1) Soporte Técnico que cuente con mínimo un (1) año de experiencia laboral cumpliendo funciones de coordinación y/o dirección referente a mesa de ayuda (help desk), soporte en sitio de equipos de cómputo en el sector público y/o privado, esta persona será evaluado y avalado por la Superservicios.

Esta persona tendrá a su cargo la coordinación técnica tanto con la SUPERSERVICIOS, como con el personal de apoyo (técnicos) en el desarrollo del contrato, siendo el responsable de realizar la organización del personal para las cuestiones técnicas, requerimientos de soporte, de acuerdo a la necesidad; deberá reportar diariamente durante la ejecución del contrato el estado de funcionamiento, interacciones de las oficinas digitales solicitados por la Superservicios, presentar informes de ejecución con estadísticas cuando la Superservicios lo requiera, al igual que el soporte remoto diario solicitado por la Superservicios a cada una de las 32 oficinas Digitales de acuerdo con la necesidad.

1. Realizar la coordinación de los traslados solicitados por la Superservicios durante la ejecución del contrato.
2. Realizar la coordinación y programación de cada uno de los mantenimientos preventivos de las oficinas Digitales, reportar a la persona designada por la Superservicios la programación generada durante la ejecución del contrato.
3. Brindar diariamente de lunes a sábado soporte remoto a las oficinas Digitales de acuerdo con lo reportado por los Gestores Digitales, durante la ejecución del contrato.
4. Reportar diariamente de lunes a sábado a la persona designada por la Superservicios el funcionamiento general de cada una de las 32 Oficinas Digitales durante la ejecución del contrato.
5. Reportar diariamente de lunes a sábado a la persona designada por la Superservicios el número de interacciones generadas en la herramienta Kiontrol, de cada una de cada una de las 32 Oficinas Digitales durante la ejecución del contrato.
6. Monitorear y reportar diariamente de lunes a sábado durante la ejecución del contrato el funcionamiento de los dispositivos que componen las oficinas digitales (escáner, impresora, teléfono, ups, CPU, pantallas, teclado, mouse) de acuerdo con lo reportado por los gestores digitales.
7. Disponer con su propio equipo de cómputo con el respectivo licenciamiento de los programas y/o aplicativos instalados.
8. No estar vinculado con otro proyecto diferente y/o realizar actividades que no estén relacionadas con el objeto del contrato con la Superservicios.

Deberá contar con título en tecnólogo o ingeniero de sistemas, electrónica y/o afines acreditadas mediante presentación del documento respectivo, expedido por la institución educativa y con la presentación de la respectiva tarjeta profesional cuando aplique. El coordinador técnico debe contar con experiencia en Help Desk o mesa de ayuda además de soporte en sitio.

La persona designada será el punto de contacto con el líder de proyecto de cada director territorial y deberá permanecer en las instalaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con el horario de atención de las oficinas Digitales a nivel nacional para garantizar su disponibilidad.

3.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El CONTRATISTA deberá adjuntar un cronograma (documento de Excel) del mantenimiento preventivo (software y hardware), traslado e instalación de las Oficinas Digitales en cada una de la(s) sede(s) de la SUPERSERVICIOS - DIRECTOR TERRITORIAL. El cronograma debe detallar tiempos, recursos físicos y técnicos. El cronograma debe ser validado por la SUPERSERVICIOS previa ejecución.

El mantenimiento preventivo debe estar conforme a las instrucciones del FABRICANTE y tomarse como base en la definición del cronograma y el protocolo de ejecución en cada visita. Esta información se obtiene directamente del fabricante y es detallada en este documento en los numerales 4 al 9 y conforme a los manuales técnicos adjuntos.

4. **SOPORTE PREVENTIVO**

El CONTRATISTA será el responsable de brindar el mantenimiento preventivo y correctivo, con soporte tecnológico permanente a las 32 Oficinas digitales. En caso de presentarse una de las fallas en software o hardware, el CONTRATISTA deberá informar a la SUPERSERVICIOS para que este tome las medidas.

El CONTRATISTA deberá realizar visitas de soporte preventivo programadas de acuerdo con los requerimientos generados por la Superservicios, para garantizar el buen funcionamiento de estos. El mantenimiento preventivo comprende la revisión de los componentes mecánicos del kiosco (clavijas, puerta, tornillos, etc.), validación de hardware (marcación del teléfono, funcionamiento del escáner, UPS, cables conectores, etc.) y validación software (inicio del sistema operativo, funcionalidad de los aplicativos y conectividad). Adicionalmente el CONTRATISTA en las visitas deberá hacer la instalación de parches y/o actualizaciones tanto del sistema operativo como del software de Oficinas Digitales, previa validación y certificación por parte del FABRICANTE y teniendo en cuenta su rollback. Por lo cual el contratista se compromete a garantizar los mantenimientos de acuerdo con lo requerido por la Superservicios.

En caso de que el sistema operativo presente fallas por degradación y uso, el contratista será el encargado de reinstalar el Sistema Operativo y los complementos que hacen funcionar la oficina digital en su integridad para el servicio a los usuarios.

El CONTRATISTA deberá realizar las actividades de pruebas del funcionamiento de todos los servicios y funcionalidades de los equipos de la oficina digital. Las pruebas de funcionamiento deben ser realizadas en conjunto con la SUPERSERVICIOS.

El CONTRATISTA debe regirse al cronograma de ejecución de soporte mantenimiento preventivo descrito en el numeral 3.5, (Cronograma de Ejecución) cumpliéndose a cabalidad y en caso de presentarse un inconveniente por parte del CONTRATISTA, este deberá informar mínimo con 3 horas de anticipación, reprogramando la visita en el menor tiempo posible que debe ser no superior a dos días hábiles.

Al finalizar las solicitudes de visita de soporte preventivo programadas el CONTRATISTA deberá diligenciar un acta/informe en donde señale los procedimientos realizados en los componentes mecánicos, así como en el de software y hardware. En el acta el CONTRATISTA debe certificar mediante nombre y firma de quien realizó o atendió la solicitud, en aras de verificar que se trate de personal técnico idóneo.

5. CONECTIVIDAD (TELEFONÍA E INTERNET)

El CONTRATISTA deberá suministrar el servicio de conectividad mediante una tarjeta SIM (acrónimo en inglés de Subscriber Identity Module, en español Módulo de Identificación de Suscriptor o Abonado) y, garantizar mediante pruebas correspondientes la salida a internet de los diferentes módulos de la oficina digital que estén configurados en el Sistema Operativo. La contratación del acceso a conectividad (voz y datos) debe ser realizada por bolsa general por demanda de la totalidad de los Oficinas Digitales y no por rubro o valor fijo mensual de cada uno. El CONTRATISTA debe garantizar una velocidad de conexión mínima de 3G, 4G y, en los lugares de acceso a la red 5G, el contratista preferiblemente deberá acceder a ella con el servicio de telefonía ilimitada.

El CONTRATISTA debe proveer 1,5 Gigabytes de datos por día para los 30 días del , lo que equivale a un total mensual de 1.440 Gigabytes (1,5 Gigabytes X 30 Días x 32 Oficinas Digitales) para las 32 oficinas digitales. Esta bolsa de datos deberá ser distribuida entre las 32 Oficinas Digitales de acuerdo con su consumo diario, valor que será supervisado y controlado mensualmente por la SUPERSERVICIOS. La bolsa general de datos debe estar disponible para cualquier oficina digital, y, en caso de ser necesario el CONTRATISTA deberá realizar transferencias de voz y/o datos entre Oficinas Digitales para garantizar un servicio ininterrumpido.

Es responsabilidad del CONTRATISTA disponer e instalar los dispositivos eléctricos y electrónicos que garanticen la conectividad ininterrumpida (24/7) del servicio de telefonía e internet de los 32 Oficinas Digitales mediante una facturación de consumo por demanda con un margen de indisponibilidad máximo del 5%.

Será responsabilidad del CONTRATISTA bloquear el acceso y navegación a sitios web no autorizados por la SUPERSERVICIOS en las oficinas digitales; si se presentan consumo de datos a sitios o servicios web no autorizados por la SUPERSERVICIOS los costos de dicho consumo serán asumidos por el CONTRATISTA.

Para el informe de actividades mensual el CONTRATISTA deberá entregar un reporte del consumo mensual por kiosco, donde se detalle la totalidad de minutos respecto a voz y datos, así como el correspondiente valor final por oficina digital. En el informe mensual realizado por el CONTRATISTA se debe relacionar el consumo por los sitios o servicios web utilizados. El informe mensual será validado por la SUPERSERVICIOS quien verificará las cifras de voz, datos y los sitios web de navegación.

Una vez finalizado el contrato el CONTRATISTA será el responsable de la desinstalación y retiro de los dispositivos eléctricos y electrónicos que suministraron la conectividad referente a voz y datos en cada oficina digital.

6. PROTOCOLO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS OFICINAS DIGITALES

El protocolo de mantenimiento preventivo (limpieza y mantenimiento de los elementos) descrito en este apartado, es el suministrado por el fabricante de las oficinas digitales.

El CONTRATISTA deberá realizar e incluir todos los materiales necesarios para el adecuado

mantenimiento (limpieza externa) de todos los 32 Oficinas Digitales, independiente de la Zona, ciudad o sitio donde se localicen y con una periodicidad de: una (1) vez cada 15 días y el protocolo que deberá seguir para el Mantenimiento y Limpieza deberá ser el siguiente:



6.1 LIMPIEZA PIEZA PUBLICITARIA

El CONTRATISTA deberá realizar la limpieza del poliestireno utilizado en la publicidad, tomar el trapo seco humedecerlo con alcohol, sin que este quede totalmente mojado y pasar cuidadosamente encima de las letras, evitar raspar la superficie.

6.2 LIMPIEZA MONITORES



6.3 LIMPIEZA CHASIS Y TECLADO



Posterior limpieza y mantenimiento de cada kiosco el CONTRATISTA deberá presentar un informe con evidencia fotográfica del procedimiento realizado indicando la fecha y hora del procedimiento. Adicionalmente, en el informe debe ser descrito si fue realizado algún cambio de piezas, componentes electrónicos o similares.

7. PROTOCOLO DE MOVIMIENTO (TRASLADO Y RE-UBICACIÓN)

El protocolo de movimiento (traslado y re-ubicación descrito en este apartado es el suministrado por el fabricante de las oficinas digitales (Oficinas Digitales Informáticos SAS).
Cuando se requiera y a petición de CADA DIRECTOR TERRITORIAL el CONTRATISTA deberá cumplir con los traslados requeridos por la Superservicios según sea la necesidad los cuales podrán ser por Zonas, Ciudades y Sitios a nivel nacional. El CONTRATISTA deberá realizar los traslados en el horario de 8 am a 5 pm y de lunes a viernes (no se realizarán traslados sábados, domingos, ni festivos).

Al finalizar cada traslado, el CONTRATISTA deberá realizar y entregar evidencias fotográficas, ACTA de ENTREGA de cada traslado especificando cada componente del Oficina Digital, la cual deberá ser FIRMADA por la persona que designe la SUPERSERVICIOS (documento/formato que se definirá en común acuerdo entre las partes al inicio del servicio), con cada traslado.

Adicionalmente deberá seguir las siguientes fases y actividades:

7.1 FASE PLANEACIÓN DEL TRASLADO DE LOS OFICINAS DIGITALES

Antes de realizar cada traslado, El CONTRATISTA deberá entregar el diseño del plan, el cronograma y el protocolo específico de dicho traslado con todos los componentes incluyendo la publicidad que acompaña el Kiosco.
Es responsabilidad del CONTRATISTA la identificación, administración y mitigación de riesgos asociados al traslado y al buen funcionamiento de los Oficinas Digitales en el sitio al que se trasladen, con el propósito de que la SUPERSERVICIOS – DIRECTORES TERRITORIALES tenga conocimiento de estos, así como de la forma de mitigarlos. Este análisis de riesgos debe acompañar el plan de traslado.

Para el traslado de cada uno de los Oficinas Digitales y sus componentes, el CONTRATISTA deberá realizar y adjuntar con la oferta el plan de rollback (regreso al sitio inicial) de forma excepcional cuando algo falle en el traslado que se ejecute, en conjunto con la SUPERSERVICIOS – DIRECTOR TERRITORIAL.

El CONTRATISTA deberá realizar el inventario detallado físico de los Oficinas Digitales y de sus componentes a trasladar desde las sedes origen y destino de la SUPERSERVICIOS– DIRECTOR TERRITORIAL, dentro de las zonas, ciudades y sitios que cada territorial indique cuando sea requerido.

El CONTRATISTA deberá adjuntar una plantilla detallando en formato Excel las Oficinas Digitales a trasladar, incluyendo en la misma los componentes que contiene dicho equipo. Dicha plantilla se revisará al inicio del servicio de traslado en conjunto con la SUPERSERVICIOS – DIRECTOR TERRITORIAL.

El CONTRATISTA deberá incluir dentro del inventario detallado, un formato digital e impreso sobre los detalles del levantamiento de información de los Oficinas Digitales (como son: registros fotográficos de frente, posterior, interior y de lado de cada uno de las Oficinas Digitales a trasladar), así como la identificación de cables tanto de conectividad (si aplica) como los eléctricos de cada uno de los equipos involucrados en la plataforma a trasladar.

Al finalizar el servicio de traslado, el CONTRATISTA, deberá entregar las copias tanto físicas como digitales, de toda la documentación, formatos, actas de entrega que se generan en todo el

servicio al supervisor del contrato de la SUPERSERVICIOS– DIRECTOR TERRITORIAL.

El CONTRATISTA deberá incluir equipos necesarios para el adecuado movimiento/transporte de los Oficinas Digitales a los vehículos (en todas las sedes origen y destino que indica la SUPERSERVICIOS cuando sea requerido) en dado caso que se requiera subir y bajar los Oficinas Digitales. Es preciso validar previamente con la SUPERSERVICIOS–DIRECTOR TERRITORIAL las sedes origen y destino donde se ejecutará el traslado y deberá contemplar todo el material, personal, componentes y servicios adicionales requeridos dentro del servicio, para realizar de forma adecuada y sin costos adicionales para la SUPERSERVICIOS.

El CONTRATISTA deberá realizar la Constitución de Pólizas que aseguren los Oficinas Digitales y sus componentes que se van a trasladar. Las pólizas deberán cubrir daños físicos causados por manipulación de los equipos o entornos ambientales, los daños podrán ser parciales o totales, robos, vandalismo y pérdidas, entre otras.

El CONTRATISTA deberá disponer de todos los recursos, servicios y componentes necesarios como son: personal especializado, y/o equipos de apoyo/movimiento de los Oficinas Digitales, vehículos de traslado, comunicaciones y demás recursos que estime conveniente para la correcta prestación del servicio.

7.2 FASE INICIAL DEL TRASLADO SEDE ORIGEN OFICINA DIGITAL

El CONTRATISTA deberá realizar de forma preliminar a cualquier traslado las pruebas funcionales de apagado y encendido con el fin verificar su correcto funcionamiento, antes de iniciar el proceso de traslado, para lo cual, se deberá generar un ACTA y deberá ser firmada por la persona designada por la Superservicios y el CONTRATISTA, respecto al inventario, funcionalidad, estado y pruebas antes de realizar el respectivo traslado.

El CONTRATISTA deberá realizar el correcto apagado de cada Oficina Digital, desconexión de los cables eléctricos y cables de conectividad (si aplica) de los Oficinas Digitales de las sedes de origen.

El CONTRATISTA deberá realizar el procedimiento de traslado con personal especializado y calificado con todas las precauciones necesarias que permitan proteger la integridad de los Oficinas Digitales y sus componentes a trasladar.

El CONTRATISTA deberá seguir detalladamente el siguiente protocolo de embalaje y adecuada protección de los Oficinas Digitales y se deberá tener presente y deberá incluir materiales, actividades y recomendaciones al respecto del servicio que se deberá realizar de forma

adecuada.


Materiales
Cartón
Vinipel
Bisturí
Icopor
Zuncho y hebillas
Atornillador de estrella
Cinta transparente gruesa
OFICINA DIGITAL
¿Como te podemos ayudar?
Superservicios

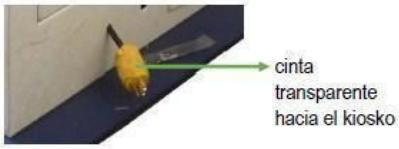
Proceso

1. **Apagar el Kiosko** de forma correcta

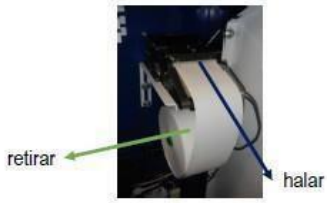
2. **Desconectar el cable de red**, enrollarlo y ubicarlo dentro del kiosko



3. Insertar el cable corriente dentro del Kioskos y asegurarlo con un poco de cinta transparente



4. **Para asegurar el papel de impresión**
- Abrir la puerta posterior; Antes de retirar el papel de impresión verificar la posición tanto del papel en la impresora como del rollo; para proceder a retirar del papel de impresión



- Asegurar el papel de impresión colocando al final del rollo un trozo de cinta, que una el final del papel al resto del cuerpo, evitando el daño del material.

- Envolver en vinipel el rollo de papel para que no se dañe y dejar dentro del kiosko, asegurar con cinta internamente al mueble, para que este **no se mueva** y poder evitar daños a los demás componentes.

Proceso

5. Retirar la publicidad cuidadosamente ya que este se puede romper, desatornillar con el atornillador estrella (**remitirse al manual de ensamble de publicidad**)

6. **Cubrir los monitores, la bocina y el teclado**

1) Envolver con una capa de vinipel
2) Envolver con cartón y asegurar con cinta
3) Envolver nuevamente con vinipel colocando en el medio del cartón y del vinipel el icopor y terminar de envinipelar



7. Apagar la UPS botón pasa de verde a rojo y se apaga



8. Cerrar todas las puertas de acceso y **pegar con cinta la llave en la puerta** correspondiente a cada kiosko.





El CONTRATISTA deberá realizar el traslado de los Oficinas Digitales del sitio origen al sitio de destino, en las direcciones exactas que la SUPERSERVICIOS indique (dentro de las zonas, ciudades cuando sea requerido), para lo cual se deberá realizar un solo viaje sin paradas intermedias al sitio destino.

El CONTRATISTA será el responsable de subsanar los daños causados a los Oficinas Digitales por mala manipulación a su costo y riesgo en el evento del traslado.

El CONTRATISTA deberá contar con todos los materiales, servicios, personal y equipamiento para efectuar de forma correcta el traslado de los Oficinas Digitales.

El CONTRATISTA deberá realizar la marcación de los Oficinas Digitales y de todos los componentes y partes de estos (cables red, eléctricos, partes, etc.…) de cada uno de los Oficinas Digitales que se trasladarán en el servicio.

7.3 FASE FINAL DEL TRASLADO SEDE DESTINO OFICINAS DIGITALES

El CONTRATISTA deberá realizar la instalación y montaje de los Oficinas Digitales en la sede destino, teniendo presente la información detallada que se realizó en el inventario de los equipos, componentes y cableado antes de realizar el traslado.

El CONTRATISTA deberá realizar la conexión física de los Oficinas Digitales: Conectar a los sistemas de redes (eléctrica, datos, telefonía, escáner, papel, tinta, cinta, impresiones, etc.), teniendo presente la información detallada que se realizó en el inventario de los Oficinas Digitales, componentes y cableado antes de realizar el traslado en la sede origen.

El CONTRATISTA deberá realizar el encendido de todos los Oficinas Digitales: Encender el equipo, verificar encendido y funcionalidad, impresión, funcionamiento de escáner, papel, tinta,

cinta según el protocolo y secuencia de encendido determinado y definido previamente por la SUPERSERVICIOS.

El CONTRATISTA deberá realizar después de finalizar cualquiera de los traslados, las pruebas funcionales, de apagado y encendido del kiosco (en conjunto con la SUPERSERVICIOS) para verificar su correcto funcionamiento, al finalizar el proceso de traslado, para lo cual, se deberá generar un ACTA ENTREGA FINAL y deberá ser firmada por el personal que indique la SUPERSERVICIOS y el CONTRATISTA, respecto al inventario, estado y funcionalidad de las Oficinas Digitales al entregar y finalizar el respectivo traslado. En caso de que se evidencie una falla en las pruebas funcionales referente al funcionamiento de uno de los componentes, el CONTRATISTA deberá repararla en un lapso no mayor a 8 horas.

8. PROTOCOLO DE INSTALACIÓN

A continuación, se detalla el protocolo que debe ser realizado en la totalidad de los Oficinas Digitales posterior traslado. El protocolo de instalación descrito es el suministrado por el fabricante de las oficinas digitales (Oficinas Digitales Informáticos SAS).

8.1 PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE PUBLICIDAD FÍSICA DEL KIOSCO

El CONTRATISTA deberá realizar y tener presente el siguiente procedimiento de instalación física de la Publicidad de los 32 Oficinas Digitales de la SUPERSERVICIOS, tanto en el mantenimiento como en los traslados de los Oficinas Digitales a las diferentes sedes a nivel nacional.



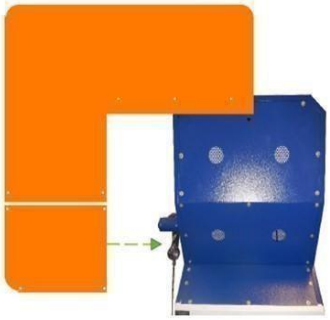
Proceso de ensamble

1 Limpiar el mueble con el alcohol y el trapo; dejar secar.

2 Limpiar publicidad naranja E1 y E2 con alcohol y el trapo; dejar secar.

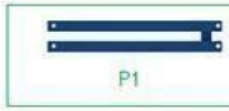
3 Desatornillar tornillos 3/16 con arandelas colocados en la parte trasera del mueble; retirar los indicados en esta imagen.





Proceso de ensamble

4 Atornillar parte E1 al mueble, en la parte inferiror de esta pieza colocar la P1 en el poliestireno y sujeta al mueble.









8.2 PROCEDIMIENTO INICIAL DE VERIFICACIÓN DE FUNCIONALIDAD

El CONTRATISTA deberá realizar la instalación y las pruebas de la funcionalidad de los Oficinas Digitales, cada vez que realice un traslado y realizar la verificación sobre el funcionamiento de los Oficinas Digitales. Si es presentada alguna avería causada por el traslado es responsabilidad del CONTRATISTA solucionarla en primera instancia, de no ser posible indicar a la

SUPERSERVICIOS para tomar las medidas correspondientes.

9. BOLSA DE REPUESTOS.

El CONTRATISTA será responsable de suministrar equipos, dispositivos y repuestos NUEVOS, de acuerdo con la bolsa de repuestos, que cumplan con los requisitos técnicos y de funcionamiento, estos serán validados y aprobados por la persona delegada por la SUPERSERVICIOS. Para ello se deberá colocar el stickers con el código de barras de inventario de la Superservicios. En caso de encontrarse equipos, dispositivos y repuestos que no cumplan los requisitos, será responsabilidad del CONTRATISTA quien deberá dar la sustitución de estos, sin incurrir en costos adicionales para la SUPERSERVICIOS o se hará efectiva la garantía de este.

ITEM	Descripción	Unidad	Cantd
1	BISAGRA ZAMAK 12AG002 de Alta con tornillo 40 mm (o Equivalente)	Und	1
2	BOCINAS Y COLGADORES ANTIVANDALICOS	Und	1
3	BOMBIN COMPACTA ZAMAK 31A005 con Laves	Und	1
4	CAMARA LOGITECH USB C920 VIDEO FULL HD (o Equivalente)	Und	1
5	CPU Dell OptiPlex 3050 Procesador CORE I5, 8 GB RAM - DD Solido 256 GB (o equivalente)	Und	1
6	DISCO DURO SOLIDO 256 GB	Und	1
7	IMPRESORA ZEBRA TTP 2030 - (o Equivalente)	Und	1
8	MEMORIA RAM DDR4 - 8GB 1Rxd	Und	1
9	MONITOR 2 MODEL W1952A 18.5	Und	1
10	MONITOR TOUCH 21.5" MODEL S2240TB	Und	1
11	PARLANTES ALTA VOZ USB (Juego X 2)	Und	1
12	PLANTA TELEFÒNICA (Fixed Wireless Terminal) GSM FWT - 8848 (o Equivalente)	Und	1
13	ROLLO DE PAPEL TÈRMICO IMPRESORA ZEBRA TTP 2030	Und	1
14	ROUTER USB MODEM TP LINK MODEL TL-MR3020-	Und	1
15	RUEDAS INDUSTRIALES GIRATORIAS CON FRENO DE 2.5 " (Juego X 4)	Und	1
16	SCANER EPSON DS 40	Und	1
17	TECLADO ANTIVANDALICO BRAILLE MODEL A343-MTB	Und	1
18	TELEFONO ANALOGO T56 (o Equivalente)	Und	2
19	TELEFONO GRANDSTREAM MODEL GXP1610/1615	Und	1
20	Multitoma supresor de picos con fusible de protecciòn 110 V	Und	1
21	UPS MODELO ST-U-650- (o Equivalente)	Und	1

22	RUEDAS INDUSTRIALES GIRATORIAS 3" (Pulgadas) CON FRENO	Und	1
23	Actualización de Aplicación (Kiontrol) Proveedor Kioskos Informáticos S.A	Und	1
24	SOPORTE LATERAL PLEGABLE METÀLICO MECANISMO DE PLAGADO (tapa compas).	Und	1
25	Pintura electroestática de acuerdo con los colores de las Oficina Digital,	Und	1

10. UBICACIÓN ACTUAL DE LA S OFICINAS DIGITALES

A continuación, se especifica la ubicación (por territorial) donde la SUPERSERVICIOS tiene instalados los 32 Oficinas Digitales distribuidos a nivel Nacional teniendo en cuenta que CADA TERRITORIAL es responsable de los mismos.

- (7 Oficinas Digitales) Territorial Centro.
- (5 Oficinas Digitales) Territorial Nororiente.
- (4 Oficinas Digitales) Territorial Noroccidente.
- (5 Oficinas Digitales) Territorial Occidente.
- (4 Oficinas Digitales) Territorial Oriente.
- (5 Oficinas Digitales) Territorial Suroccidente.
- (2 Oficinas Digitales) Territorial Suroriente.

A continuación, se detalla la ubicación actual de cada kiosco digital por territorial:

TERRITORIAL	DIRECCION TERRITORIAL	CIDUDAD / MUNICIPIO	DIRECCIÓN	NOMBRE DE OFICINA
CENTRO	Diagonal 92 No 17A 42 Edf. Brickell Bogotá	Bogotá / Fontibón	Calle 18 N° 99 - 02 Esquina	Casa del Consumidor
		Bogotá / Suba	Calle 147 N° 90 -62	Casa de la Participación
		Bogotá / Usme	Calle 137 Sur N° 3A-44	Alcaldía de Usme
		Chía / Cundinamarca	Calle 10 N° 9-95	Casa del Consumidor
		Bogotá / Kenedy	Transversal 73 D N° 38C- 80 Sur	Casa del Consumidor
		Bogotá / Usaquén	Calle 122 N° 7A - 61	Casa del Consumidor
		Bogotá / Superservicios	Carrera 18 N° 84-35	Oficina digital primer piso
NORORIENTE	Carrera 7 No. 45-25 Montería	Aguztin Codazzi / Cesar	Carrera 16 N° 17-02	Alcaldía Municipal
		Aguachica / Cesar	Carrera. 14 # 6-74, Barrio Olaya Herrera	Camara de Comercio
		San marcos 7 Sucre	Carrera 18 y 19 N° 21-103	Alcaldía Municipal
		Corozal / Sucre	Carrera 28 # 31 A - 08	Alcaldía Municipal
		Planeta Rica / Córdoba	Calle 18 No. 10-09 Barrio Sucre	Alcaldía Municipal
OCCIDENTE	Avenida 33 No. 74B- 253 Medellín	Apartadó / Antioquia	Carrera 100 N° 103A -02 Alcaldía	Alcaldía Municipal de Apartadó
		Pereira / Risaralda	Calle 14 N° 5 - 20 Edificio UPPV Piso	Casa del Consumidor
		Medellín / Antioquia	Carrera 24 Calle 40 Esquina	Centro Administrativo la Alpujarra (Sótano)
		Itagüí / Antioquia	Carrera 51 Nº 51 - 55	CAM - Centro Administrativo Municipal Itagüí

		Bello / Antioquia	Carrera 50 N° 52 - 63	Concejo Municipal
SUROCCIDENTE	Calle 26 Norte No. 6 bis - 19 Santa Mónica Cali	Tuluá / Valle del Cauca	Carrera 25 N° 25-04	Casa del consumidor Local 1 Centro comercial Bicentenario 2do piso.
		Cali / Valle del Cauca	Carrera 10 #5a Sur-280 a 5a Sur-110	Casa de la Justicia
		Sevilla / Valle del Cauca	Cl 51# 50-10	Alcaldía Municipal
		Cali / Valle del Cauca	Cl. 13b #64-00,Barrio	Cali 17
		Palmira / Valle del Cauca	Cra. 24 #21-20, Palmira, Valle del Ca	Personería Municipal de Palmira
NOROCCIDENTE	Carrera 59 No. 75-134 Barranquilla	Fundación / Magdalena	Carrera 5 # 4-48 Centro	Alcaldía Municipal de Fundación
		San Juan del Cesar	Calle 7 # 9A - 36	Alcaldía de San Juan del Cesar
		Sabanalarga / Atlántico	Calle 21 # 18-46	Alcaldía Municipal de Sabanalarga
		Sabanalarga / Atlántico	Alcaldía Municipal Sabanagrande Carrera 7 # 5 - 10	Alcaldía Municipal Sabanagrande
ORIENTE	Carrera 34 No. 54-92 Bucaramanga	Girón / Santander	Carrera 25 N° 29-19 Frente al parque	Personería Municipal de Girón
		Cimitarra / Santander	Carrera 5 N° 6 - 10 piso 1	Personería Municipal de Cimitarra
		Bucaramanga / Santander	Calle 37 N° 10 - 36	Gobernación de Santander
		Barbosa / Santander	Carrera 9 N° 7-15	Personería Municipal de Barbosa
SURORIENTE	Carrera 2 No. 8-05 Oficina 4038 Centro comercial popular los comuneros Neiva	Melgar / Tolima	Cra 25 N° 5 -56	OF. DIGITAL Alcaldía Municipal de Melgar
		Pitalito / Huila	Cra 3 N° 4-78 Centro	Alcaldía Municipal de Pitalito Huila

11. Acuerdos de Niveles de Servicio

Una vez se consolide con el CONTRATISTA el medio o herramienta para la creación de los incidentes o requerimientos, estos deberán cumplir los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio:

- **Reporte de fallas en componentes de oficinas digitales**: Se consideran componentes tanto el hardware, software, como la infraestructura de red que afectan la operación de las oficinas digitales. El CONTRATISTA deberá dar solución en un lapso no mayor a **8 horas hábiles**, considerando la criticidad del incidente.

- **Reporte de requerimiento de traslado de oficina digital**: El CONTRATISTA deberá gestionar el traslado de una oficina digital en un lapso no mayor a **12 horas hábiles** desde el momento en que se registre el requerimiento en la herramienta de gestión acordada.

  Parágrafo: En caso de solicitud de traslado entre ciudades, la atención del requerimiento no debe superar las **24 horas hábiles**., sin embargo, si se presentan retrasos en el traslado, el CONTRATISTA deberá comunicar a la supervisión del contrato la justificación puntual de los motivos del retraso.

- **Disponibilidad**: Los tiempos de respuesta aplican durante días hábiles de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Métricas de Desempeño**: Se realizarán evaluaciones mensuales del desempeño del CONTRATISTA, basadas en el porcentaje de incidentes resueltos dentro del tiempo acordado y la satisfacción del cliente.

Proyectó: Raúl Alejandro Contreras – Prof. Esp. SDPUGT
Revisó: John Fredy Rodríguez Diaz - Prof. Esp. OTIC