Ficha Técnica

1. **SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE IMPRESIÓN.**	
Denominación del Bien:	Prestar los servicios de actualización, configuración y soporte para el software de gestión de impresoras para el uso del Concejo de Bogotá D.C.
Denominación Técnica:	Prestar los servicios de actualización, configuración y soporte para el software de gestión de impresoras para el uso del Concejo de Bogotá D.C.
Objeto:	Prestar los servicios de actualización, configuración y soporte para el software de gestión de impresoras para el uso del Concejo de Bogotá D.C.

1.1 Justificación:

La Oficina de Tecnología del Concejo de Bogotá D.C., debe responder por el diseño, desarrollo, operación mantenimiento y actualización de los sistemas informáticos en la Corporación, en este sentido debe administrar, renovar, mantener y soportar los recursos y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC's y el Sistema de Seguridad de la Información del Concejo de Bogotá D.C., estableciendo los lineamientos tecnológicos, la implementación y mejoramiento del sistema de seguridad de la información y la solución de las necesidades y requerimientos a través de la prestación del servicio o implementación de herramientas o soluciones tecnológicas.

Dentro del proceso de adquisición y actualización de herramientas informáticas que permitan el desarrollo y mejoramiento de la Corporación, la Oficina de Tecnología de la Corporación, cuenta con licenciamiento de diferentes sistemas como el de gestión de impresión, que permite controlar y gestionar el acceso a los recursos de impresión con que cuenta la corporación.

Es importante resaltar que varias tareas y/o procesos han sido optimizados gracias a esta herramienta, dado que este software facilita tareas como autenticación de usuarios antes de imprimir, reporte de consumibles, estado de impresoras, estadísticas de impresión, seguridad de los documentos impresos al hacer liberación de documentos por clave y permite eventualmente hacer ajustes al proceso de impresión como asignación de cuotas de acuerdo con las necesidades del Concejo de Bogotá.

Por lo anterior, se considera conveniente adelantar la contratación en mención que garantice la actualización y el soporte del licenciamiento del software de gestión de impresión, que permita apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales de la corporación.

ÍTEM	CARACTERÍSTICA	MÍNIMO REQUERIDO
2. **GENERALIDADES**		
2.1.	Infraestructura actual	El Concejo de Bogotá, cuenta dentro de su infraestructura tecnológica con las siguientes impresoras, las cuales están distribuidas en dos redes, que cubren las dos sedes de la corporación.

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><th>Cant.</th><th>Marca</th><th>Modelo</th></tr>
<tr><td>1</td><td>HP</td><td>Impresora multifunción HP Color LaserJet Pro M479fdw</td></tr>
<tr><td>1</td><td>HP</td><td>MFP HP Color LaserJet Managed M775fm</td></tr>
<tr><td>80</td><td>HP</td><td>HP LaserJet Managed MFP E62555dn</td></tr>
<tr><td>1</td><td>BROTHER</td><td>MFC-L3750CDW Multifuncional digital a color</td></tr>
<tr><td>1</td><td>XEROX</td><td>Impresoras Multifuncionales Color VersaLink Serie C7130</td></tr>
</table>

Actualmente la Corporación cuenta con una suscripción de Paper Cut - MFD Integrado - Edu/Gob,por dispositivo por año Nivel 5 y una suscripción LSA ASC PaperCut
</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2.</td>
<td>Software de gestión de impresión</td>
<td>
Adquisición de actualización y soporte para el software de impresión del Concejo de Bogotá.

Cantidad: Cien (100) Suscripción - MFD Integrado - Edu/Gob, por dispositivo, por Año o la que se encuentre vigente a la fecha de inicio del contrato que cumpla con las mismas funcionalidades.
Una (1) Suscripción - LSA ASC PaperCut o la que se encuentre vigente a la fecha de inicio del contrato que cumpla con las mismas funcionalidades.

El software debe permitir:

Controlar y monitorear los servicios de impresión.
Administración a través de interfaz Web
Permitir la gestión de impresión, escaneo y fotocopiado.
El software debe ser compatible con las marcas y referencias de impresoras con que cuenta el Concejo de Bogotá.
Autenticación de usuarios
El software debe permitir cancelar y liberar impresiones propias de cada usuario a través de su propio ID, desde cualquier impresora.
Permitir remitir los documentos escaneados a los buzones de correo de los usuarios requeridos.
Ser compatible con Windows, Linux, Mac, Android, iOS.
Integración con los principales servicios de directorio: Active Directory, Open Directory, eDirectory, LDAP, Samba, PAM
Manejo de centro de costos que permita conocer la cantidad de impresiones realizadas por usuario.

</td>
</tr>
</table>

		• Realizar auditorías y generar reportes detallados de impresión y el manejo de recursos. • Administración de las colas de impresión.
2.3.	Tiempo de vigencia del licenciamiento	Licenciamiento por el término de doce (12) meses contados a partir de la fecha en que finalice vigencia del actual licenciamiento la cual termina el día 28 de diciembre del 2025
2.4.	Consola de administración	Debe contener administración Centralizada, que permita administrar todas licencias instaladas. La consola y licencias deben ser la última versión actualizada y vigente del producto ofertado. La consola de administración y las licencias deben ser instaladas donde la Corporación lo indique.
2.5.	Certificados del Fabricante	El contratista o proveedor deberá suministrar el certificado vigente expedido directamente por el fabricante del software en donde se acredite que es distribuidor autorizado dicha certificación debe estar cubierta para prestar sus servicios en Colombia. La certificación debe acompañar la propuesta y estar vigente, con una fecha de expedición no mayor a 30 días a la entrega de la propuesta. Si la casa matriz tiene sucursales en Colombia o subsidiarias, éstas podrán expedir la Certificación. Si dentro de las políticas de comercialización de la casa matriz está contemplado que un distribuidor mayorista para Latinoamérica o para Colombia otorgue la Certificación, ésta será aceptada siempre y cuando, se anexe la autorización de la casa matriz al distribuidor mayorista de otorgar dicha certificación. Esta condiciones también se debe cumplir para el ASC PaperCut
2.6.	Licenciamientos y/o suscripciones	Todo el licenciamiento y/o suscripciones deberán quedar a nombre del Concejo de Bogotá D.C. y asociado a la cuenta de licenciamiento de la Corporación. licenciascbta@concjobogota.gov.co o a la que el supervisor designe para tal fin.
3. **SERVICIOS**		
3.1.	Actividades iniciales	Diez (10) días hábiles después de firmada el acta de inicio el ingeniero designado por el fabricante deberá presentar un informe del estado en que se encuentra la solución de gestión de impresión, este informe deberá contener por lo menos los siguientes ítems. • Diagnóstico completo del estado actual de la solución. • Revisión de la(s) consola(s) de administración. • Análisis de los eventos y alarmas si existieran.

		• Recomendaciones para garantizar el buen funcionamiento de la solución.
3.2.	Instalación y configuración	El contratista o proveedor deberá realizar las instalaciones y/o actualización de la solución de gestión de impresión que se generen durante la vigencia del contrato, previa coordinación con el área técnica del Concejo de Bogotá D.C., en cumplimiento de los siguientes puntos: • Configuración e instalación del producto en servidor para dos redes de impresoras en el mismo dominio. • Configuración e instalación del producto en 100 impresoras aproximadamente. • El contratista o proveedor deberá realizar las tareas necesarias para garantizar la instalación y correcto funcionamiento del producto. • El contratista debe dejar instalado, configurado y actualizado el acceso a la consola de administración de las licencias adquiridas.
3.3.	Actualizaciones	Durante el plazo de vigencia de las licencias, se debe mantener actualizada a la última versión liberada por el fabricante del software adquirido en este contrato, de tal forma que permitan mantener las funcionalidades de la solución de gestión de impresión sin que esto represente un costo adicional para el Concejo de Bogotá D.C. El personal asignado al contrato debe estar en la capacidad de realizar las actualizaciones de la solución de gestión de impresión (propiedad del Concejo de Bogotá D.C.) a nuevas versiones que se encuentren liberadas en por el fabricante, así como la migración a servidores y consolas de administración y que sean de propiedad de la Corporación. Las actividades de actualización deberán se concertadas con la Oficina de Tecnología de la Corporación.
3.4.	Soporte Técnico	El contratista y/o fabricante deberán prestar el servicio de soporte técnico para la atención y solución a requerimientos e incidentes que se presenten en la solución objeto del contrato, por llamado del Concejo de Bogotá y sin costo adicional para el mismo, durante la vigencia del licenciamiento. En caso que el servicio de soporte se realice de forma remota, éste se debe hacer en coordinación con la Oficina de Tecnología de la Corporación. La atención en sitio deberá ser realizada por un equipo de soporte técnico conformado por especialistas certificados en la solución. Por incidente se entenderá todas las eventualidades que generen problemas técnicos como fallas, daños, degradación del desempeño, mal funcionamiento o anomalías que se presenten en el hardware,

		software o licenciamiento y que afecten las funcionalidades o impidan que estos cumplan con su óptimo desempeño. El servicio comprende la realización de las siguientes actividades: a. Prestar un servicio de un centro de registro y atención de llamadas de servicio en el que recibirá y registrará los requerimientos e incidentes reportados por el Concejo de Bogotá. El registro incluirá mínimo los datos de fecha, hora, descripción y número de caso asignado, este último se utilizará para identificar y hacer seguimiento del caso. b. Recibir y gestionar las solicitudes de los incidentes reportados por el Concejo de Bogotá dentro de los plazos estipulados en ítem acuerdos de niveles de servicio del presente documento. c. Realizar las actualizaciones de nuevas versiones de software, parches o fixes liberadas y estables en los bienes objeto del contrato. Se entiende que las versiones son estables si han sido instaladas, probadas y funcionan sin inconvenientes. d. Con el fin de garantizar las correctas condiciones de funcionamiento y la disponibilidad de los servicios, previo a la ejecución de una actualización o cualquier otro cambio en el software, hardware o configuraciones, el contratista evaluará y presentará al supervisor del contrato, un informe que contenga los riesgos y el impacto derivados de las actividades que demande el cambio; las actividades necesarias para su ejecución; los tiempos de no disponibilidad del servicio; las pruebas y/o mediciones posteriores al cambio para garantizar la correcta prestación de los servicios; y las acciones de retorno, en el evento que se presente algún inconveniente técnico con las funcionalidades implementadas. e. En cualquier momento y durante la ejecución del contrato, el Concejo de Bogotá podrá revisar la trazabilidad de los incidentes y requerimientos escalados por el contratista a fábrica y conocer la solución ofrecida por el fabricante para los mismos. f. Suministrar todas las herramientas y recursos necesarios para la prestación del servicio de soporte. g. Realizar y actualizar el levantamiento de información de las configuraciones implementadas, de tal forma que se disponga de un registro actualizado de las mismas. h. Brindar las recomendaciones para contribuir en el mejoramiento de los procesos realizados por el Concejo de Bogotá D.C. Estas recomendaciones deberán reflejarse en el informe mensual de ejecución del contrato. i. Brindar acceso a la Base de Datos de Conocimiento y FAQs.

		j. Realizar la configuración de reportes personalizados, en el caso de ser solicitado. El contratista deberá atender los requerimientos en sitio con base en los acuerdos de niveles de servicio definidos.
4. **NIVELES DE SERVICIO**		
4.1.	Soporte	El Contratista o proveedor debe tener la capacidad de brindar servicio de soporte técnico remoto y en sitio para la herramienta contratada y contar con una plataforma para registro y monitoreo de tiquetes, se debe garantizar que exista un tiquete por cada reporte que realice la Corporación. El Contratista o proveedor debe brindar soporte en sitio para evaluar y solucionar fallas que se presenten en los servicios contratados. El soporte será en sitio sólo en los casos en que no sea posible resolver el problema de forma remota. El servicio en sitio no significa costos adicionales para la Corporación. El soporte durante el periodo del contrato para la solución de problemas técnicos se deben contemplar los siguientes niveles de servicio: • Soporte Nivel 1: Email y/o telefónico: Se deberá suministrar un email y número telefónico de contacto. A través de email o teléfono, los usuarios autorizados solicitarán la resolución de dudas o incidentes con la instalación, uso, configuración y activación de productos. Si la naturaleza de la incidencia lo requiere, se pasará al nivel 2 • Soporte Nivel 2: Soporte presencial para atender incidentes por medio de ingenieros especializados en la solución objeto del contrato. • Soporte Nivel 3: Para atender incidentes en la solución objeto del contrato que no pueden ser atendidos a través del soporte en nivel 1 y 2, y que requieren apoyo directo del fabricante. En cualquiera de los niveles anteriores debe contarse con el acompañamiento del contratista o el fabricante. Los canales de soporte deben estar disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato. • En caso que una actividad de mantenimiento o actualización programada generé una indisponibilidad de los servicios prestados, se podrá solicitar que la misma se realice fuera del horario laboral sin que esto implique un costo adicional para la Corporación.
4.2.	Acuerdo de niveles de servicio	Los servicios serán recibidos por el Concejo de Bogotá en oportunidad y calidad en las siguientes condiciones:

		a. Para el servicio de soporte técnico el contratista recibirá y registrará los casos reportados por el Concejo de Bogotá D.C., debe ser prestado en la modalidad 5*8*4; es decir: cinco (5) días a la semana (lunes a viernes), ocho (8) horas al día (08:00 a.m. a 05:00 p.m.), con un tiempo máximo de respuesta de cuatro (4) horas hábiles a partir del reporte de la solicitud del servicio, para la atención del incidente en sitio o de manera remota, por todo el plazo de ejecución del contrato. b. Con el objeto de atender el caso reportado, dentro de un plazo no mayor a dos (2) horas, contado a partir del registro del mismo, un ingeniero de soporte del proveedor debe contactar al supervisor del contrato, o a quien designe el Concejo de Bogotá. El ingeniero de soporte tiene la opción de solucionar el caso de manera telefónica, sesión remota o presencial. c. En caso de brindar soporte telefónico, si pasada una (1) hora de soporte no se soluciona el problema, el incidente se atenderá en sesión remota o en sitio en las sedes del Concejo de Bogotá. Para el desplazamiento, el contratista contará con un plazo no mayor de dos (2) horas, contado a partir del reporte del incidente. d. El Contratista, debe garantizar la recuperación estable de los Servicios en máximo ocho (8) horas contadas a partir del registro del incidente, reservándose el derecho de proporcionar una solución provisional sin deterioro de la calidad de los servicios, ni costos adicionales para la Corporación. La solución definitiva no debe superar los treinta (30) días calendario e. Todo cambio será documentado y entregado al supervisor del contrato en un informe, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ejecución.
4.3.	Soporte en sitio y remoto	El fabricante o el contratista debe tener la capacidad de brindar servicio de soporte técnico remoto y en sitio para los servicios contratados. El soporte será en sitio sólo en los casos en que no sea posible resolver el problema de forma remota. El servicio en sitio no significa costos adicionales para la Corporación.
4.4.	Solicitudes	El contratista deberá entregar, el procedimiento y números de contacto para el reporte de incidentes y requerimientos bajo los siguientes lineamientos: El Contratista debe brindar soporte remoto a través de los siguientes canales: • Línea de atención telefónica. • Correo electrónico.

		• Los canales de soporte deben estar disponibles durante el tiempo de duración del contrato.
5. **EQUIPO DE TRABAJO**		
5.1.	Personal	El contratista deberá garantizar que cuenta con el personal suficiente para atender los requerimientos por demanda, solicitados por el Concejo de Bogotá D. C. Las actividades de instalación, configuración y soporte deberán ser ejecutadas por personal experto en el manejo del software, debidamente certificado por el fabricante o un asociado autorizado para este fin. Dentro de las instalaciones del Concejo de Bogotá, el personal deberá portar su carnet en un lugar visible. **Cantidad:** Uno (1) **Formación:** Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales de ingeniería de Sistemas, Eléctrica, Electrónica, de Telecomunicaciones, Telemática, Informática o afines entendidas como aquellas que comparten núcleo básico de conocimiento, de acuerdo con el Sistema de Información. Certificación en el manejo de la herramienta PaperCut **Experiencia Especifica:** Mínimo un (1) año de experiencia en las labores de instalación, configuración y soporte del software de impresión PaperCut. El contratista deberá entregar al supervisor del contrato, la hoja de vida del personal requerido por la entidad, acompañada de mínimo tres (3) certificaciones que acrediten la experiencia en administración del software PaperCut en mínimo tres (3) proyectos. Las certificaciones deben estar vigentes durante el tiempo de ejecución del contrato. Esta documentación, debe ser remitida cinco (5) días hábiles después de la firma del acta de inicio. **NOTA:** Si durante la ejecución se realiza cambios en el personal asignado al contrato, el contratista deberá sustituirlo con personal del mismo perfil o nivel superior. Este cambio el contratista deberá informarlo previamente a la supervisión del contrato, anexando la correspondiente hoja de vida junto con las certificaciones de estudio, experiencia e idoneidad.

6. **GARANTIA**		
6.1.	Garantía	La garantía será de por lo menos doce (12) meses durante la vigencia de las licencias adquiridas. El contratista deberá brindar la garantía total durante la vigencia de las licencias y sobre todas las actividades realizadas a la solución de gestión de impresión de la Corporación. El proveedor deberá entregar y garantizar el acceso a nuevas actualizaciones y soporte, mediante la garantía técnica, por el tiempo que dure ésta.
7. **GARANTIA**		
7.1.	El contratista debe salvaguardar la Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad de la Información, de acuerdo a la política de Seguridad de la Información, Política de Protección de Datos Personales, para todos los activos que administre y/o maneje dentro del Concejo de Bogotá D.C., durante la vigencia del contrato, así como realizar la respectiva devolución de la información digital y/o física que le fue entregada al momento de iniciar el contrato y durante la vigencia del mismo hasta su finalización, por lo que se deberán acatar todas las directrices establecidas por el Concejo de Bogotá D.C. y el gobierno nacional, para el manejo seguro de la información.	
7.2.	Confidencialidad	El contratista y el personal que éste designe para realizar las diferentes labores en la Corporación deberán garantizar la confidencialidad de la información Institucional a la cual tengan acceso directamente o por intermedio de terceros, así como la que genere, como producto de la ejecución de las actividades, y por tanto en ningún caso podrá divulgarla, copiarla, reproducirla o suministrarla a terceros. Bajo ninguna circunstancia dicha información y/o documentación podrá ser utilizada por el proveedor o su personal para fines distintos al desarrollo de las actividades relacionadas con el presente contrato.
7.3.	Confidencialidad sobre el manejo de la información	Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto contractual, el contratista debe garantizar la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegue a tener acceso directamente o por intermedio de terceros. En tal virtud, adoptara todas las medidas necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida, para lo cual deberá suscribir el documento "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ACEPTACION DE POLITICAS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION", una vez firmada el Acta de Inicio del contrato.
8. **GESTION DE CONOCIMIENTO**		
8.1.	Documentación final	El contratista deberá entregar como mínimo la siguiente documentación: • Documento expedido por el fabricante en el cual se pueda verificar la cantidad de licencias suministradas, la vigencia de los

		servicios y que las mismas se encuentren a nombre del Concejo de Bogotá D.C. • Documentación de los soportes realizados y de la participación en las trasferencias de conocimiento. • Toda la documentación producto de la renovación de la licencia de la solución antimalware Y en general toda la documentación generada en el marco de la ejecución del contrato como informes, diagramas, configuraciones entre otros.
8.2.	Transferencia de conocimiento	El contratista deberá realizar la respectiva transferencia de conocimientos con una intensidad de mínimo tres (3) horas distribuidas en máximo tres (3) sesiones al personal de la Oficina de Tecnología de la corporación defina, en el uso, instalación, administración y operación del software. Esta transferencia podrá ser en el sitio o de forma virtual lo cual será coordinado con la supervisión del contrato, se deberán abarcar por lo menos los siguientes temas: • Instalación y configuración inicial de la solución suministrada. Administración y operación (manejo, funcionalidades y configuración) de la consola de gestión de la solución. Se deberá incluir la documentación o memorias de la transferencia de conocimiento realizada.

Proyecto: Nidia Torres Olaya
Reviso: Alez Yobani Bociga Peña
Oficina de Tecnología

NIDIA TORRES OLAYA

Fecha: 2025.05.12 06:57:46 -05'00'