No. GS - 2023 - 067745 **MESAN**

Santa Marta D.T.C.H, 16 NOV 2023

Contratista
ANDRES FELIPE MANJARRES MOLINA
NIT: 1.148.700.572-3
Dirección: Carrera 14 Nro. 22-28
Tel. 3015663829- 3014648604
Email: inmucolsantamarta@gmail.com
Santa Marta – Magdalena

Asunto: Aceptación Oferta proceso **PN MESAN MIC 063 – 2023**

Con toda atención me permito informar que la propuesta presentada por usted, el día 31 de octubre de 2023, dentro del proceso **PN MESAN MIC 063 - 2023,** cuyo objeto el ***"SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA MAGDALENA, UNIDADES ADSCRITAS Y DEPENDENCIAS DE LA COMPAÑÍA ANTINARCÓTICOS REGIONAL No. 8"***, por la suma de CIENTO QUINCE MILLONES OCHOCIENTO MIL PESOS DE PESOS ($ 115.800.000,00) MONEDA LEGAL incluido I.V.A., valor que incluye las partidas presupuestales de la vigencia 2023 y un cupo de vigencias futuras 2024, ha sido aceptada por esta unidad, así:

CONTRATO No.	**89-7-10085-23**
CONTRATANTE	POLICÍA NACIONAL – POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA
NIT.	900552743–7
ORDENADOR DEL GASTO	Coronel YASID ALBERTO MONTAÑO GRANADOS
CÉDULA DE CIUDADANÍA No.	91.157.342 de Pamplona
CARGO	Comandante Policía Metropolitana de Santa Marta
DISPOSICIÓN DE NOMBRAMIENTO	Resolución No. 2708 del 19 de julio del 2023, Procedente del Ministerio de Defensa Nacional.
RESOLUCIÓN DEDELEGACIÓN	Resolución 2115 del 23 de junio del 2023.
CONTRATISTA	**NOMBRE:** ANDRES FELIPE MANJARRES MOLINA **NIT:** 1.148.700.572-3 **CIUDAD NOTIFICACIÓN:** Santa Marta – Magdalena **DIRECCIÓN:** Carrera 14 Nro. 22-28 **Tel:** 3015663829- 3014648604 **Email:** inmucolsantamarta@gmail.com
SUPERVISOR DEL CONTRATO	El supervisor del contrato será el Jefe del Grupo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones de la Policía Metropolitana de Santa Marta, el Jefe del Grupo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones Departamento de Policía Magdalena, el responsable de TIC´s de la Compañía Antinarcóticos Regional 8 o quien haga sus veces y/o quien con posterioridad designe el ordenador del gasto de la Policía Metropolita de Santa Marta, quien verificará la ejecución idónea y el cumplimiento del objeto del contrato, de acuerdo con las funciones asignadas para tal efecto en el Capítulo XII de la Resolución 3049 de 2014 incorporado por la nota 20 del apéndice de la Resolución No. 00090 del 15 de enero de 2018 de la Dirección General de la Policía Nacional, en concordancia con los artículos 82 al 86 del capítulo VII de la ley 1474 del 2011 y artículo 2 de la Ley 1882 de 2018.

	El supervisor realizará seguimiento continuo al mismo, verificando novedades e informándolas inmediatamente al proveedor y al Jefe del Área Administrativa y Financiera de la MESAN; estarán pendientes que el objeto se cumpla dentro del plazo estipulado bajo las exigencias técnicas de la misma y publicarán los informes de supervisión en el Sistema de Contratación Pública SECOP II dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes previa revisión por el Grupo de Contratos, independientemente de la fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato, y un informe de supervisión final con la reevaluación del proveedor dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del mismo. La verificación del cumplimiento de los requisitos ambientales, y de seguridad y salud en el trabajo, la hará el supervisor del contrato con el visto bueno del responsable Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el responsable Gestión Institucional.
FORMA DE PAGO	La Policía Metropolitana de Santa Marta se obliga realizar pagos mensuales en moneda legal colombiana en la ciudad de Santa Marta, de acuerdo al consumo, emitida la respectiva factura o cuenta de cobro, y demás documentos requeridos por esta unidad, dentro de los sesenta (60) días siguientes a la radicación de misma, según programación de PAC por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y asignación de turno correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007, derecho a Turno se le asignará el respectivo turno de pago. Si los documentos en referencia no se reciben dentro del plazo establecido o, si recibidos son devueltos por inconsistencias tales como la falta de información o mal diligenciamiento de los mismos, la Policía Nacional – Metropolitana de santa marta, se obliga a cancelar la factura de acuerdo con la nueva asignación de turno, si aplica, siempre y cuando se hubieren subsanado las observaciones y se haya cumplido con el trámite documental dentro del plazo indicado. Valor básico fijo mensual de valor por unidad de impresora a color y impresora a blanco y negro corresponde a los costos fijos del arriendo de la impresión y fotocopiado: • Hardware: impresoras multifuncionales, impresoras a color, servidores, estaciones de trabajo y demás equipos requeridos para la implementación de la solución. • Software para la administración de la solución: control de impresión y copiado. • Personal ofrecido: personal técnico en sitio que administrará y brindará el soporte técnico a la solución (sueldos y salarios, prestaciones sociales, aportes parafiscales, aportes al Sistema General de Protección Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales). • Servicio: Mantenimientos preventivos y correctivos y garantías. El valor Click (página impresa b/n simplex, b/n dúplex, color simplex y color dúplex) corresponde a los costos variables del servicio de impresión, y fotocopiado: todos los costos, directos e indirectos, que a juicio y responsabilidad el proponente, implique la ejecución del objeto contractual, entre ellos: • Papel • Tóner • Imprevistos • Gastos de administración • Gastos y costos indirectos y de oficina • Impuestos y contribuciones a que haya lugar • Utilidades del Contratista El contratista del presente proceso de contratación deberá realizar en coordinación con sus operadores tecnológicos el procedimiento de registro de factura electrónica, dando con ello aplicación a los nuevos parámetros establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través de la circular externa No. 016 de fecha 9 de marzo del 2021. "La cual establece el modelo de recepción de facturas de venta, nota debito y/o notas créditos el cual se aplica de forma obligatoria a partir del 1 de abril del 2021". Los pagos se harán a la siguiente cuenta: NOMBRE BENEFICIARIO: **ANDRES FELIPE MANJARRES MOLINA** NIT: **1.148.700.572-3** CUENTA Nro. **51764825199** TIPO DE CUENTA: **AHORROS** ENTIDAD FINANCIERA: **BANCOLOMBIA S.A.**
APROPIACIÓN PRESUPUESTAL	Certificado de Disponibilidad Presupuestal SIIF No. 13423 de fecha 8 de octubre de 2023, José Alexander Beltrán González Jefe Presupuesto MESAN, por valor de cuarenta y un millones quinientos mil pesos ($ 41.500.000).

<table>
<tr><td></td><td>Por otra parte, mediante comunicación oficial GS-2023-004214-OFPLA se aprobó y autorizo las vigencias futuras (2024), por valor de setenta y cuatro millones trescientos mil pesos ($ 74.300.000) moneda legal incluido I.V.A.</td></tr>
<tr><td>VALOR</td><td>El valor del presente contrato asciende a la suma de CIENTO QUINCE MILLONES OCHOCIENTO MIL PESOS DE PESOS ($ 115.800.000,00) MONEDA LEGAL incluido IVA; distribuidos así:

Vigencia 2023: CUARENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($ 41.500.000) MONEDA LEGAL incluido IVA
<table>
<tr><th>ÍTEM</th><th>UNIDAD</th><th>REC</th><th>RUBRO</th><th>DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO</th><th>VALOR</th></tr>
<tr><td>1</td><td>MESAN</td><td rowspan="3">10</td><td rowspan="3">02-02-02-008-009</td><td rowspan="3">SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA MAGDALENA, DEPENDENCIAS DE LA COMPAÑÍA DE ANTINARCOTICOS REGIONAL No. 8 Y UNIDADES ADSCRITAS</td><td>19,500,000.00</td></tr>
<tr><td>2</td><td>DEMAG</td><td>15,000,000.00</td></tr>
<tr><td>3</td><td>DIRAN</td><td>7,000,000.00</td></tr>
<tr><td colspan="5">VALOR TOTAL (INCLUIDO IVA)</td><td>$ 41.500.000,00</td></tr>
</table>
Vigencia 2024: SETENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS ($ 74.300.000) MONEDA LEGAL incluido IVA
<table>
<tr><th>ÍTEM</th><th>UNIDAD</th><th>REC</th><th>RUBRO</th><th>DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO</th><th>VALOR</th></tr>
<tr><td>1</td><td>MESAN</td><td rowspan="3">10</td><td rowspan="3">02-02-02-008-009</td><td rowspan="3">SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA MAGDALENA, DEPENDENCIAS DE LA COMPAÑÍA DE ANTINARCOTICOS REGIONAL No. 8 Y UNIDADES ADSCRITAS</td><td>$ 34.800.000</td></tr>
<tr><td>2</td><td>DEMAG</td><td>$ 30.000.000</td></tr>
<tr><td>3</td><td>DIRAN</td><td>$ 9.500.000</td></tr>
<tr><td colspan="5">VALOR TOTAL (INCLUIDO IVA)</td><td>$ 74.300.000,00</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</td><td>Las contempladas en el Anexo No. 2.</td></tr>
<tr><td>GARANTÍA ÚNICA Y SANCIONES</td><td>Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la publicación de la aceptación de oferta, el CONTRATISTA deberá constituir y presentar a favor de la POLICÍA, la Garantía Única que cubra los siguientes riesgos:

1. GARANTÍA ÚNICA.

a). DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Por el veinte (20%) del valor del contrato; vigente por un término igual al plazo de ejecución y 4 meses más, contados a partir de la suscripción de la aceptación de oferta.

b). CALIDAD DE LOS BIENES (O SERVICIOS CUANDO APLIQUE): Por el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato, vigente por un término igual al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más, contados a partir de la suscripción de la aceptación de oferta.

c). NO PAGO DE SALARIOS PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES LABORALES: Por el cinco (5%) del valor del contrato; vigente por un término igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la suscripción de la aceptación de oferta.

2. SANCIONES: a) MULTAS.- En caso de mora o incumplimiento parcial de alguna de las obligaciones derivadas del presente contrato por causas imputables al CONTRATISTA – salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las definiciones del artículo 1° de la Ley 95 de 1.890 - las partes acuerdan que la Policía Metropolitana de Santa Marta, mediante acto administrativo, afectará al CONTRATISTA con multas, cuyo valor se liquidará con base en el cero punto cinco por ciento (0,5%) del valor dejado de entregar,</td></tr>
</table>

	por cada día de retardo y hasta por quince (15) días calendario. Esta sanción se impondrá conforme a la ley y se reportará a la Cámara de Comercio competente de conformidad con lo previsto en el artículo 6° de la Ley 1150 de 2007. **b). MULTA POR LA MORA EN LA CONSTITUCIÓN DE LOS REQUISITOS DE EJECUCIÓN Y LEGALIZACIÓN:** Cuando el contratista no constituya dentro del término y en la forma prevista en el contrato, o en alguno de sus modificatorios, la póliza de garantía única, en caso de existir, y/o alguno de los requisitos de legalización, la POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA podrá mediante acto administrativo afectar al **CONTRATISTA** con multa, cuyo valor se liquidará con base en un cero punto dos por ciento (0,2%) del valor del contrato, por cada día de retardo y hasta por diez (10) días, **c) PENAL PECUNIARIA.** - En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total de las obligaciones derivadas del presente contrato, **EL CONTRATISTA** pagará a la POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato cuando se trate de incumplimiento total del contrato y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. Para efectos de calcular el monto del incumplimiento parcial relativo a la obligación de plazo de ejecución, se empleará la misma fórmula de estimación de valor contemplada en el literal a) del presente artículo. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial y definitivo de los perjuicios que cause a la POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA. No obstante, la POLICÍA NACIONAL – POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. El pago de la cláusula penal pecuniaria estará amparado mediante póliza de seguros en las condiciones establecidas en el presente contrato. **PARÁGRAFO. - APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS:** Una vez notificada la resolución por medio de la cual se imponen alguna de las sanciones antes descritas, el **CONTRATISTA** dispondrá de quince (15) días calendario para proceder de manera voluntaria para a su pago. Las multas no serán reintegrables aún en el supuesto que el **CONTRATISTA** dé posterior ejecución a la obligación incumplida. En caso de no pago voluntario y una vez en firme la resolución que imponga multas, podrá tomarse del saldo a favor del CONTRATISTA si lo hubiere, o acudir a la jurisdicción coactiva, **d). CADUCIDAD ADMINISTRATIVA:** Si se presenta algún hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA,** que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, la POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA por medio de acto administrativo debidamente motivado podrá decretar la caducidad y ordenar la liquidación en el estado en que se encuentre, todo de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993. Ejecutoriada la resolución de caducidad, el contrato quedará definitivamente terminado y el **CONTRATISTA** no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna. POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, hará efectivo el valor de la pena pecuniaria, y procederá a su liquidación. Para efectos de esta liquidación, el **CONTRATISTA** devolverá a la POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA los dineros que hubiere recibido por concepto del presente contrato, previa deducción del valor de los elementos entregados por aquel y recibidos a satisfacción por la POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA de conformidad con lo establecido en la cláusula primera del presente contrato. En el acta de liquidación se determinarán las obligaciones a cargo de las partes, teniendo en cuenta el valor de las sanciones por aplicar o las indemnizaciones a cargo la POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, si a esto hubiere lugar, y la fecha de pago. **3. INDEMNIDAD:** EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a la POLICÍA NACIONAL - POLICÍA METROPOLITANA DE SANTA MARTA de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa sus actuaciones.
PLAZO Y FORMA DE EJECUCIÓN	**PLAZO DE EJECUCIÓN** El plazo de ejecución del presente contrato será hasta 30 de abril del 2024 y/o hasta agotar el presupuesto total asignado, lo que primero ocurra contados a partir de la aprobación de la garantía. **FORMA DE EJECUCIÓN** El contratista deberá poner a disposición de la Policía Nacional, los equipos tecnológicos (impresoras multifuncionales, impresoras a color y blanco y negro, servidores, estaciones de trabajo y demás equipos), que hacen parte del servicio de impresión y fotocopiado, instalados y funcionando, en las cantidades mínimas y especificaciones técnicas establecidas en el anexo No. 1 condiciones técnicas. El contratista deberá tener disponible como mínimo 88.000 hojas mensuales entre tamaño carta y/o oficio de 75 gramos (color blanco) para impresión y/o copiado, el porcentaje del tamaño de las hojas carta y/o oficio y la cantidad de hojas por dependencia; para efectos de entrega, será autorizada por el supervisor del contrato. El contratista deberá suministrar y administrar los tóner blanco-negro y a color necesarios por máquina (impresoras multifuncionales), para su buen funcionamiento durante el término del contrato. El objeto del contrato a celebrar se ejecutará en forma de tracto sucesivo, hasta agotar el presupuesto asignado o hasta cumplir el plazo de la ejecución, lo primero que ocurra, en consecuencia, el contratista

	deberá prestar el servicio previa coordinación con el supervisor del contrato y dentro del plazo de ejecución señalado.
LUGAR DE ENTREGA O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	El servicio de impresión y fotocopiado bajo la modalidad de OUTSOURCING se desarrollará en las instalaciones del Comando del Departamento de Policía Magdalena, el Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta, Compañía Antinarcóticos Regional No.8 y unidades adscritas, ubicados así: • Departamento de Policía Magdalena, Calle 22 Número 1C-74 barrio centro. • Metropolitana de Santa Marta, Kilómetro 12 via alterna al puerto sector Bureche y en las diferentes estaciones de la jurisdicción de Santa Marta. • Base Antinarcóticos Santa Marta, Calle 30 No 2A-100 Troncal del Caribe Finca la Remonta. Todo lo anterior se debe llevar a cabo con previa coordinación con el supervisor del contrato.
MONEDA DEL CONTRATO	Pesos Colombianos
VIGENCIA	La vigencia será por un término igual al plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más para efecto de liquidación.

De acuerdo a lo anterior, el Jefe del Grupo de Contratos y el Jefe Administrativo, atendiendo los resultados emitidos por los Comités Evaluadores mediante los informes de evaluación, recomiendan al ordenador del gasto de la Policía Metropolitana de Santa Marta Nombrado mediante Resolución 2708 del 19 de julio del 2023, adjudicar el proceso **PN MESAN MIC 063–2023** cuyo objeto es el ***"SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA MAGDALENA, UNIDADES ADSCRITAS Y DEPENDENCIAS DE LA COMPAÑÍA ANTINARCÓTICOS REGIONAL No. 8"*** , al contratista ANDRES FELIPE MANJARRES MOLINA, NIT: 1.148.700.572-3, en atención a que la propuesta presentada **CUMPLIÓ** Técnica, Económica y Jurídicamente con los requisitos solicitados en el presente proceso de contratación.

Atentamente;

Coronel **YASID ALBERTO MONTAÑO GRANADOS**
Comandante Policía Metropolitana de Santa Marta

Elaboró: PT. Anderson Andrés Fonseca Rivera
Analista de Contratos MESAN

Revisó: TE. Bárbara Martínez Veloza
Jefe Grupo de Contratos MESAN

Revisó: CT. Ximena Botero Toro
Asesora Jurídica MESAN

Revisó: MY. José Mario Vergara Sierra
Jefe Administrativo MESAN

Revisó: TC. Jorge Andrés Bernal Granados
Subcomandante MESAN

Fecha elaboración: 08/11/2023
Archivo: C:\CONTRATOS 2023

ANEXO No. 1

PRECIOS UNITARIOS POR SERVICIOS Y PRODUCTOS

El valor del presente contrato asciende a la suma de **CIENTO QUINCE MILLONES OCHOCIENTO MIL PESOS DE PESOS ($ 115.800.000,00) MONEDA LEGAL** incluido IVA; distribuidos así:

Vigencia 2023: CUARENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($ 41.500.000) MONEDA LEGAL incluido IVA

ÍTEM	UNIDAD	REC	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	VALOR
1	MESAN	10	02-02-02-008-009	SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA MAGDALENA, DEPENDENCIAS DE LA COMPAÑÍA DE ANTINARCOTICOS REGIONAL No. 8 Y UNIDADES ADSCRITAS	19,500,000.00
2	DEMAG				15,000,000.00
3	DIRAN				7,000,000.00
VALOR TOTAL (INCLUIDO IVA)					**$ 41.500.000,00**

Vigencia 2024: SETENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS ($ 74.300.000) MONEDA LEGAL incluido IVA

ÍTEM	UNIDAD	REC	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	VALOR
1	MESAN	10	02-02-02-008-009	SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO BAJO LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA METROPOLITANA DE SANTA MARTA, EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA MAGDALENA, DEPENDENCIAS DE LA COMPAÑÍA DE ANTINARCOTICOS REGIONAL No. 8 Y UNIDADES ADSCRITAS	$ 34.800.000
2	DEMAG				$ 30.000.000
3	DIRAN				$ 9.500.000
VALOR TOTAL (INCLUIDO IVA)					**$ 74.300.000,00**

VALORES POR ITEMS

ÍTEM Y/O LOTE	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	REC	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	CANT	VALOR ESTABLECIDO POR LA ENTIDAD IVA INCLUIDO	VALOR OFERTADO POR EL CONTRATISTA IVA INCLUIDO
1	02-02-02-008-009	10	MESAN, DEMAG y ANTIN	Servicio de impresión y fotocopiado de hojas Tamaño carta y oficio en negro, en papel de 75 gramos (página simplex)	1	213,01	140,00
2				Servicio de impresión y fotocopiado de hojas Tamaño carta y oficio en negro, en papel de 75 gramos (página dúplex)	1	285,60	170,00
3				Servicio de impresión y fotocopiado de hojas Tamaño carta y oficio en color en papel de 75 gramos (página simplex)	1	440,30	250,00
4				Servicio de impresión y fotocopiado de hojas Tamaño carta y oficio en color en papel de 75 gramos (página dúplex)	1	535,50	390,00
5				Valor alquiler impresora multifuncional blanco y negro	1	470.050,00	300.000,00
6				Valor alquiler impresora multifuncional color	1	$ 505.750,00	280.000,00

ANEXO 2

CONDICIONES TÉCNICAS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN		
Servicio de impresión y fotocopiado de hojas Tamaño carta y oficio en negro, en papel de 75 gramos (página simplex)		
Servicio de impresión y fotocopiado de hojas Tamaño carta y oficio en negro, en papel de 75 gramos (página dúplex)		
Servicio de impresión y fotocopiado de hojas Tamaño carta y oficio en color en papel de 75 gramos (página simplex)		
Servicio de impresión y fotocopiado de hojas Tamaño carta y oficio en color en papel de 75 gramos (página dúplex)		
Alquiler impresora multifuncional blanco y negro		
Alquiler impresora multifuncional color		
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS		
ÍTEM	**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS**	
1.	El contratista debe instalar una solución tecnológica para prestar el servicio de impresión y fotocopiado, para un volumen aproximado mensual de: 1. páginas blanco-negro: 55.000 páginas blanco y negro y 19.880 a color en las dependencias del Comando del Departamento de Policía Magdalena, Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta y Compañía Antinarcóticos	
2.	El oferente debe garantizar que las impresoras que instale sean de fabricación no inferior al año 2021, para lo cual la máquina debe contar con: • El sistema de identificación gravado que permita constatar su fecha de fabricación. • Máquinas nuevas, que se encuentren en perfecto estado de funcionamiento, en las cantidades mínimas por dependencia, relacionadas en el cuadro Anexo No. 2.1. Las especificaciones técnicas de las impresoras que hacen parte del servicio solicitado son las mínimas requeridas, de acuerdo a los volúmenes de impresiones y copias generadas por cada una de las dependencias actualmente, se deben tener fotocopiadoras de los mismos años como repuestos por cualquier eventualidad.	
3.	**IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES TIPO 1**	
	IMPRESORA	
3.1	Tipo	Multifuncional (impresora, fotocopiadora, scanner)
3.1 .1	Año de fabricación	No inferior al 2021, máquinas nuevas, que se encuentren en perfecto estado de funcionamiento.
3.2.1	Velocidad de impresión	Mínimo 55 ppm carta
3.3.1	Volumen de páginas mensuales	5.000 a 30.000 páginas
3.4. I	Panel de control	Mínimo Pantalla táctil color (CGD) de 8" (20,3 cm); pantalla con rotación (ángulo ajustable); botón de Inicio iluminado (para volver rápido al menú Inicio)
3.5.1	Resolución de Impresión y copiado	1200 x 1200 dpi
	Memoria RAM	2 GB
	Tarjeta de Red	10/100/ 1000 Base TX
	USB	USB 2.0
3.1 .12	Bandeja multipropósito de alimentación automática de	100 hojas
3.1 .13	Bandeja de alimentación de papel	Dos (2) bandejas con capacidad de 500 hojas cada una. El supervisor del contrato establecerá en coordinación con el contratista, la cantidad requerida para la segunda bandeja, según la necesidad de la Institución.
3.1.14	Bandeja de salida de papel	500 hojas
3.1.15	Tamaños Soportados	Carta, A4, oficio, legal
3.1.16	Dúplex Automático	Si
3.1.17	Alimentador Automático de Documentos ADF	100 hojas
3.1.18	Soporte S. O	Windows xp, vista, 7, 8.1, 10, MAC.
3.1 .19	Lenguajes de impresión	PCL 6, PCL5 PostScript 3

3.1.20	Manejo de impresión en modo económico	Si
3.1.21	Manejo de impresión privada con claves	Si
3.1.22	Tiempo de salida de la primera copia	Menor a 5 segundos
3.1 .23	Disco duro	320 GB
3.1 .24	Procesador	1 GHZ
3.2	**FUNCIONALIDAD DE COPIADO**	
3.2.1	Ampliación/Reducción	25 a 400%
3.2.2	Copiado Dúplex automático	Si
3.2.3	Copiado Digital	Si
3.2.4	Ajuste de Contraste de Imagen	Si
3.2.5	Autenticación de Usuario para Copiado Escaneo	Si
3.2.6	Tamaños de papel soportado	Carta, oficio, legal, A4
3.2.7	Velocidad de Copiado	55 cm
3.2.8	Resolución de copiado	1200 x 1200 dpi
3.3	**FUNCIONALIDAD DE ESCANEADO**	
3.3.1	Velocidad de escaneo en Monocromático. Lectura de 2 caras en un solo paso.	80 ipm
3.3.2	Resolución del escáner	4800 x 4800 dpi
3.3.3	Escaneo dúplex automático	Si
3.3.4	Tamaño y entrada	Cama plana: Carta y/o A4 ADF: oficio y/o legal
3.3.5	Escaneo a Color	Si
3.3.6	Envío a direcciones de correo	
3.3.7	Formatos de Envió	JPEG, TIFF PDF /o MTIFF
3.3.8	Color Mono	SI
3.3.9	Autenticación por Active Directo	SI
4.	**IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES TIPO 2**	
4.1	Impresora	
4.1.1	Tipo	Multifuncional (impresora, fotocopiadora, escáner
4.1.2	Año de fabricación	No inferior al 2019, máquinas nuevas que se encuentren en perfecto estado de funcionamiento.
4.1.3	Velocidad de impresión	37 ppm carta
4.1.4	Volumen de páginas mensuales	2.000 - 250.000 paginas
4.1.5	Panel de control	Pantalla táctil a color
4.1.6	Resolución de impresión	1200 x1200 dpi
4.1.7	Memoria RAM	2 GB
4.1.8	Tarjeta de Red	10/100/1000 Base TX
4.1.9	USB	USB 2.0
4.1.10	Bandeja multipropósito de alimentación automática de	100 hojas
4.1.11	Bandeja de alimentación de papel	Dos (2) bandejas con capacidad de 500 hojas cada una. El supervisor del contrato establecerá en coordinación con el contratista, la cantidad requerida para la segunda bandeja, según la necesidad de la Institución.
4.1.12	Bandeja de salida de a	500 hojas
4.1.13	Tamaños Soportados	Carta, A4, oficio, legal, personalizados
4.1.14	Dúplex Automático	Si
4.1.15	Capacidad Alimentador Automático ADF	100 hojas
4.1 .16	Soporte S. O.	Windows XP, vista, 7, 8.1, 10, MAC
4.1 .17	Lenguajes de impresión	PCL 6, PCL 5, PostScript 3
4.1 .18	Manejo de impresión en modo económico	Si
4.1 .19	Manejo de impresión privada con claves	Si

4.2	Funcionalidad de Copiado	
4.2.1	Ampliación/Reducción	25 a 400%
4.2.2	Copiado Dúplex automático	Si
4.2.3	Copiado Digital	Si
4.2.4	Ajuste de Contraste e Imagen	Si
4.2.5	Autenticación de Usuario para Copiado Escaneo	Si
4.2.6	Tamaños de a él soportado	Carta, oficio, legal, A4
4.2.7	Velocidad de Copiado	45 m
	FUNCIONALIDAD DE ESCANEADO	
4.3.1	Velocidad de escaneo en Monocromático. Lectura de 2 caras en un solo paso	40 ipm
4.3.2	Resolución del escáner	600 x 600 dpI
4.3.3	Escaneo dúplex automático. Lectura de 2 caras en un solo paso	Si
4.3.4	Tamaño y entrada	Cama plana: carta y/o A4 ADF: oficio y/o legal
4.3.5	Escaneo a Color	Si
4.3.6	Envío a direcciones de correo	SI
4.3.7	Formatos de Envió	JPEG, TIFF PDF lo MTIFF
4.3.8	Color Mono	SI
4.3.9	Autenticación porActive Directo	SI
4.3.10	Tiempo de salida de la primera copia	Menor a 5 segundos
4.3.11	Disco duro	320 GB
4.3.12	Procesador	1 GHZ
5.	**IMPRESORAS A COLOR**	
5.1	Tipo 3	impresora color
5.2	Año de fabricación	No inferior al 2019, máquinas nuevas, que se encuentren en perfecto estado de funcionamiento.
5.3	Páginas por minuto Color	35 ppm m carta
5.4	Volumen de páginas mensuales	1.500- 120.000 páginas
5.5	Resolución de impresión	600 x 600 dpi
5.6	Memoria RAM	512 MB
5.7	Tarjeta de Red	10/100/1000 Base TX
5.8	USB	USB 2.0
5.9	Bandeja de alimentación de entrada de papel	Una (1) bandeja con capacidad de 500 hojas + bypass de 100 hojas
5.10	Bandeja de salida de a el	250 hojas
5.11	Dúplex Automático	Si
5.12	Soporte a S. O	Windows XP, vista, 7, 8.1, 10, MAC
5.13	Len guajes de impresión	PCL 6, PCL 5, PostScript 3
5.14	Manejo de impresión en color y escala de grises	Si
5.15	Tiempo de salida de la primera copia	Menor a 12 segundos
5.16	Disco duro	250 GB
5.17	Procesador	512 GHZ
6.	**SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN**	
6.1	El contratista debe suministrar el software para el control de impresión y copiado dentro de una misma solución, debidamente licenciado, el cual permita la gestión y supervisión del uso del servicio y la generación de reportes de impresión y copiado desde una misma aplicación, por parte del supervisor del contrato. Nota: En caso de que las impresoras de alguna de las unidades incluidas en el contrato, no puedan ser ingresadas al servidor del nivel central, el contratista debe disponer de los equipos tecnológicos y las licencias necesarios para realizar la gestión de cada una de las unidades relacionadas en el numeral 2.1, lo que garantizará la gestión, supervisión del uso del servicio y generación de reportes tanto de impresión como de copiado dentro de un mismo software de gestión, por parte del supervisor del contrato, esta instalación permitirá a las unidades desconcentradas tener reportes de consumo, control de impresiones y las demás ventajas de administración que se tiene en el nivel central, lo cual no acarreará ningún tipo de costo de implementación adicional para la Institución.	

6.2	El software debe permitir identificar los equipos multifuncionales (Tipo 1 y Tipo 2) e impresoras a color (Tipo 1 y Tipo 2) ubicadas en la red, mediante su dirección IP.
6.3	El software debe permitir administrar y gestionar cada uno de los equipos multifuncionales (Tipo 1 y Tipo 2) e impresora a color (Tipo 1 y Tipo 2), respecto a la cantidad de impresiones y copias generadas; así como asignar topes de impresión por usuario.
6.4	El software debe permitir definir perfiles de usuario para el acceso, administración, consulta y generación de reportes por medio de nombre de usuario y password. El contratista además debe disponer la instalación del software de administración y consulta para generación de reportes de impresión y copiado, en el equipo de cómputo del supervisor del contrato, por cada unidad objeto del servicio, con el fin de que se realice un control permanente por parte del supervisor del contrato.
6.5	El software deberá tener la capacidad de manejar y configurar grupos de dependencias (centros de costo) y los usuarios configurados en el servidor de domino de la Policía Nacional.
6.6	Para los equipos multifuncionales Tipo 1, el software debe tener la opción de retención autenticación y liberación; esta retención debe ser realizada a nivel del servidor y no mediante la controladora del equipo, los cuales deben ser borrados periódicamente y de manera automática en periodos de tiempo definidos por la institución.
6.7	El usuario debe tener la posibilidad de imprimir en cualquiera de los equipos multifuncionales e impresoras a color, conectados a la red.
6.8	El usuario final podrá seleccionar cualquier impresora en caso de presentarse atascos o fallas en la que normalmente utiliza.
6.9	La solución debe soportar la autenticación y liberación de trabajos por medio de una clave que debe digitar la persona autorizada para poder imprimir.
6.10	El. software debe tener la capacidad de generar reportes por usuario, por máquina, por dependencia (centro de costo), por fechas, rangos de fechas, por proceso de copiado, envío digital.
6.11	Para la instalación del software de administración del servicio de impresión y fotocopiado, el contratista debe suministrar los servidores y estaciones de trabajo que considere necesarios, sin generar ningún costo adicional para la Policía Nacional. Los servidores deben ser tipo blade para instalar en Rack (Compatible con un chasis Hewlett Packard C7000 con 12 bahías disponibles). Igualmente, si se requiere una licencia de base de datos para la administración de la solución, debe ser suministrada por el contratista.
6.12	Los equipos que hacen parte del servicio de impresión y fotocopiado, deben ser agregados al dominio de la Policía Nacional, cumpliendo con las políticas de seguridad establecidas.
6.13	El contratista debe realizar la instalación, configuración, implementación y puesta en marcha del software de seguimiento y control de servicio, máximo diez (10) días calendario, luego de la instalación de los equipos de impresión, para lo cual el contratista dispondrá de los medios logísticos y de personal necesarios, con el fin de garantizar el completo despliegue y funcionamiento de la herramienta en cada una de las dependencias del Comando del Departamento del Magdalena, comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta, base de antinarcóticos regional 8, lo cual no acarreará ningún tipo de costo de implementación adicional para la Institución, informando una vez terminada la actividad dentro de los términos establecidos al supervisor del contrato.
6.14	En la estación de trabajo del operador (contratista) debe permitirse la instalación de un cliente de correo electrónico exchange, sobre el cual se configurará una cuenta de correo electrónico a la cual se notificarán los requerimientos de soporte relacionados con el contrato.
7.	**REPORTES**
7.1	Reportes de estadísticas sobre mínimo: • Una determinada impresora. • Un grupo de impresoras • La totalidad de impresoras controladas y auditadas. • Un usuario determinado. • Por área, dependencia Por rango de tiempo determinado por el usuario.
7.2	Los reportes y estadísticas deben generarse por lo menos con la siguiente información: • Nombre del usuario que envió la impresión. • Nombre del documento que el usuario envió. • Fecha y hora en que se envió la impresión. • Numero de hojas que conforman el trabajo de impresión. • Número de copias solicitadas. • Nombre del usuario que solicito la copia. Utilización de la unidad dúplex.
7.4	El contratista deberá presentar mensualmente al supervisor del contrato, un informe detallado del consumo de impresión y copiado por dependencia, en el cual se debe observar el comparativo entre el contador general de la máquina y el software para el control de impresión y copiado suministrado por el

	contratista, teniendo en cuenta el consumo establecido, tanto de impresiones como de copias, de acuerdo a las cuotas asignadas a cada usuario indicando la cantidad de impresiones y copias a blanco y negro y a color (simplex y dúplex) por usuario, nombre del documento, fecha y hora en que se envió el documento, número de impresiones, número de copias y tamaño de papel empleado para la impresión y copiado (en medio magnético).
7.5	El contratista debe realizar un informe de análisis trimestral y presentación, donde se evalúe el comportamiento del uso del servicio de impresión y copiado por dependencia y por usuario.
7.6	El seguimiento de estos reportes deberá hacerse con una periodicidad mensual, conjuntamente entre el coordinar designado por el contratista y el supervisor del contrato.
8.	**SUMINISTROS**
8.1	El contratista deberá mantener permanentemente las impresoras con la cantidad de papel bond requerido para la impresión y fotocopiado a cada una de las dependencias del Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta, Comando de Departamento de Policía Magdalena y Compañía Antinarcóticos N°8 y unidades adjuntas, entre tamaño carta y/o oficio de 75 gramos (color blanco), la cantidad y el porcentaje del tamaño de las hojas carta y/o oficio será entregada por el supervisor del contrato o a quien asigne.
8.2	El contratista deberá mantener permanentemente las impresoras con la cantidad de tóner blanco, negro y a color (originales), los cuales deberán ser nuevos y de carga completa de acuerdo al modelo ofertado (no se aceptará en la ejecución el suministro de tóner de media carga o recargados o remanufacturados, los necesarios por máquina ara su buen funcionamiento, durante el término del contrato y disponer de los tóners ya usados o dañados de manera ambientalmente adecuada, con el respectivo soporte de disposición final de estos elementos.
8.3	La administración e instalación del tóner es responsabilidad de la empresa (contratista) contratada para la implementación y administración de la solución de impresión fotocopiada (hojas, toner y suministros y demás casos de imprevistos).
8.4	La administración y suministro de papel para cada uno de los equipos multifuncionales e impresoras a color, es responsabilidad del contratista.
8.5	El contratista debe disponer de un stock de suministros (tóners y papel carta y oficio) en la sede donde se prestará el servicio, para atender de forma inmediata las necesidades de cada una de las dependencias donde se presta el servicio.
8.6	El contratista debe disponer de equipos multifuncionales b/n e impresoras a color de backup, para que en el caso de presentar fallas técnicas los equipos multifuncionales e impresoras a color instaladas, sean reemplazadas y así garantizar la disponibilidad del servicio.
9.	**OPERACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO**
9.1	El contratista deberá colocar mínimo 01 técnicos, tecnólogo o Ingeniero en sistemas y/o mantenimiento de equipos informáticos e impresoras en general, con cursos adicionales en red de fibra óptica y fttx, cableado de redes , mantenimiento preventivo impresoras de instituciones educativas registradas y acreditadas por el ministerio de educación nacional , con el fin de garantizar y dar soporte en sitio a todas y cada una de las dependencias correspondiente en el Comando de Departamento del Magdalena, Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta y Compañía Antinarcóticos Santa Marta. en horario de lunes a viernes de 07:30 a 18:00 horas y los sábados de 08:00 a 18:00 horas, para la operación y administración de la solución de impresión y fotocopiado, ya que la POLICÍA NACIONAL, no se hace responsable del funcionamiento y manejo de cada uno de los equipos instalados en la unidad, que el proponente dentro de su propuesta debe calcular el costo de la operación de mantener una persona en las instalaciones, identificada y uniformadas debidamente y en representación del contratista. Adicional para las unidades que solicite POLICÍA NACIONAL el contratista dispondrá de un técnico, el cual deberá como mínimo realizar una visita semanal, en la cual verificará el estado y funcionamiento de las máquinas, insumos (tóner y papelería, entre otros), con el fin de garantizar que la unidad no presente novedades de carácter administrativo, las cuales afectan directamente el desarrollo de las actividades para el servicio.
9.2	El contratista deberá asignar un coordinador o gerente del proyecto, para que realice el control y seguimiento de la administración de la solución, que permita optimizar y ajustar la solución de impresión y fotocopiado, que podrá supervisar las labores del servicio por parte el técnico asignado en los horarios de lunes a viernes de 07:30 a 12:00 horas 14:30 a 18:00
9.3	El personal de técnicos en sistemas designados por el contratista, deberá realizar la operación y administración total del servicio de impresión y fotocopiado, instalado en las dependencias del Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta, Comando de Departamento de Policía Magdalena y Compañía Antinarcóticos N°8 y unidades adjuntas, entre otras: • Definición de perfiles de usuario • Monitoreo de la solución de impresión fotocopiado • Generación de reportes • Soporte técnico a los usuarios • Administración del papel y tóner

	La POLICÍA NACIONAL, por ningún motivo realizara esta tarea debido a que es responsabilidad única e intransferible del contratista y en caso de enfermedad o calamidad el contratista reemplaza al personal manteniendo operativo el sistema de impresión.
9.4	El personal designado por el contratista, debe utilizar una prenda que los identifique como operadores del servicio y un carnet de identificación de la empresa.
10.	**SOPORTE CAPACITACION, GARANTIA**
10.1	El contratista debe suministrar un medio de comunicación para cada uno de los técnicos que va a operar la solución de impresión y fotocopiado, a través del cual se atienden los requerimientos de solicitudes soporte técnico de todas las dependencias donde se encuentra instalado el servicio. (Estos elementos de comunicacion son para operar exclusivamente con el servicio de impresión y copiado de forma independiente en el edificio del Comando de la Policía metropolitana de Santa Marta y Comando de Policía Magdalena.
10.2	Las solicitudes de soporte técnico deben ser atendidas de manera inmediata por el personal de técnicos designados en la unidad (Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta, Comando de Departamento de Policía Magdalena y Compañía Antinarcóticos N°8 y unidades adjuntas) por el contratista; ante fallas de los equipos multifuncionales e impresoras, deberá ofrecer tiempos de respuesta, no superior a dos (02) horas. Cuando la falla no se pueda solucionar en este tiempo se deberá instalar otro equipo de las mismas o superiores características técnicas. El contratista dispone de un espacio físico donde se ubica el equipo de trabajo, los suministros y equipos de backup requeridos. En el edificio del Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta, Comando de Departamento de Policía Magdalena y Compañía Antinarcóticos N°8 y unidades adjuntas.
10.3	El contratista debe disponer de dos (02) equipos multifuncionales blanco y negros adicionales cuando se requiera, para ser utilizados en los eventos que realicen las dependencias fuera de los sitios donde va a estar instalado el servicio de impresión fotocopiado.
10.4	El contratista debe garantizar que los equipos multifuncionales e impresoras a color estén disponibles siete (7) días por veinticuatro (24) horas durante la vigencia del contrato. Si se presenta daño en las partes y componentes de los equipos instalados para el servicio y defectos de fábrica presentados, deben ser cambiados por equipos de las mismas o superiores características técnicas.
10.5	El contratista debe capacitar a todos los funcionarios de las dependencias del Comando de Policía Magdalena y unidades adscritas, Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta y compañía Antinarcóticos Santa Marta, en la operación de las funciones para la impresión, copiado y digitalización de documentos; de esta capacitación se entregará copia de las actas debidamente diligencias y firmadas por el personal de la Institución que recibió dicha instrucción y entregadas al supervisor del contrato.
10.6	El contratista debe capacitar al personal técnico perteneciente a Telemática de la Policía Metropolitana de Santa Marta, Departamento de Policía Magdalena y unidades adscritas y Compañía Antinarcóticos Santa Marta, en la administración del software de impresión, instalación de drivers de impresión y mejores prácticas de impresión; de esta capacitación se entregará copia de las actas debidamente diligencias y firmadas por el personal de la Institución que recibió dicha instrucción entregadas al supervisor del contrato.
10.7	El contratista debe realizar campañas de sensibilización a los usuarios de la solución sobre: los beneficios del nuevo procedimiento acerca del esquema de impresión y fotocopiado, de tal forma que facilite su adopción por la Institución; búsqueda de alternativas para la optimización, uso y manejo adecuado del papel; las prácticas de impresión, cómo hacer uso del esquema de impresión dúplex, alimentación manual del papel; de esta capacitación se entregará copia de las actas debidamente diligencias y firmadas por el personal de la Institución que recibió dicha instrucción, de igual manera, estas actividades serán coordinadas directamente con el supervisor del contrato, quien validará la ejecución de las mismas.
10.8	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO El contratista garantizará el funcionamiento del servicio de impresión y fotocopiado bajo la modalidad de Outsourcing en un 100%; de lo contrario se le aplicará la siguiente Cláusula: Por falta de funcionalidad de alguno de los equipos de impresión relacionados en el Anexo 2.1 RELACIÓN MÍNIMA DE IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES Y A COLOR POR DEPENDENCIA y por falta de suministros, cuyo tiempo por impresora sea igual o superiores a dos (02) horas sin servicio de impresión; se descontará el uno por ciento (1%) por cada impresora fuera de servicio en estas condiciones; si pasadas las dos (02) horas no se ha superado la indisponibilidad se aplicará un descuento adicional del cinco por ciento (5%) por cada impresora fuera de servicio en estas condiciones. Este descuento se aplicará al costo básico fijo mensual de la factura. El supervisor del contrato deberá consolidar el reporte mensual de indisponibilidad, para ser descontado de la facturación del mes siguiente al mes de reporte mensual de indisponibilidad de la referencia. NOTA: Para el cálculo de las horas de no funcionamiento se tomará de acuerdo a la atención de los casos asignados por el Sistema de Información para la Gestión de Incidentes en TIC "SIGMA" de la Policía Nacional; para lo cual se tendrá en cuenta el horario establecido en el numeral 9, ítem 1 OPERACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO del Anexo No. 1 CONDICIONES TÉCNICAS, del contrato de referencia; de igual manera se contará el tiempo, una vez el incidente se haya asignado al técnico responsable del Outsourcing de impresión; salvo días festivos y horas nocturnas. El contratista deberá indicar al supervisor del contrato, el técnico o técnicos responsables del Outsourcing de impresión, a los cuales se les asignará el respectivo usuario del Sistema de Información para la Gestión de Incidentes en TIC "SIGMA" de la Policía nacional, mediante el cual se debe realizar la recepción, gestión y

	respectiva solución de todos los requerimientos generados con relación a la prestación del servicio de impresión en las dependencias del Comando de la Policía Metropolitana de Santa Marta, realizando el cierre efectivo del caso, de lo cual el sistema SIGMA le reporta al usuario mediante correo electrónico, la respectiva solución a su requerimiento, el contratista en todo caso debe tener en cuenta los tiempos de respuesta, los cuales no pueden ser superiores a dos (02) horas.