Servicio de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización

1. Clasificación del Servicio de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios

Clasificación UNSPSC

CÓDIGO UNSPSC	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASES	PRODUCTO
81112401	[F] Servicios	[81] Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	[11] Servicios Informáticos	[24] Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador	[01] Alquiler de hardware de computadores

2. Denominación del bien o servicio: Prestación de servicios de alquiler de impresoras para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

3. Denominación Técnica del bien o servicio: Prestación del servicio integral de alquiler de impresoras para la Agencia, incluyendo el suministro de consumibles, insumos y repuestos; soporte técnico para la atención de fallas; mantenimiento preventivo y correctivo; gestión y monitoreo de impresión; así como la gestión ambiental para la disposición y manejo adecuado de los consumibles y suministros, de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento.

4. Unidad de medida: Servicio de solución tecnológica.

5. Descripción General: En cumplimiento de lo indicado en el numeral 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015, el cual exige la elaboración de una ficha técnica de los bienes o servicios de condiciones técnicas uniformes y de común utilización a ser adquiridos por la respectiva Entidad, a continuación, se relacionan los patrones de desempeño, las características y especificaciones mínimas que requiere el bien y/o servicio para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, incluyendo soporte de conformidad con las especificaciones técnicas y alcance del objeto.

6. ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS

Prestación de los servicios de alquiler de impresoras para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, de acuerdo con las cantidades, tipos de equipos y servicios requeridos que se indican a continuación:

Item	Producto	Cantidad	Tiempo de servicio
1	ALQUILER IMPRESORA LÁSER O LED -- A4 CARTA -- MULTIFUNCIONAL -- BLANCO Y NEGRO	5	24 meses
2	ALQUILER IMPRESORA LÁSER O LED -- A4 CARTA -- MULTIFUNCIONAL -- COLOR	1	24 meses
3	IMPRESIÓN POR PAGINA IMPRESA LÁSER O LED -- A4 CARTA -- MULTIFUNCIONAL -- BLANCO Y NEGRO	12.000	24 meses

4	IMPRESIÓN POR PAGINA IMPRESA LÁSER O LED -- A4 CARTA -- MULTIFUNCIONAL -- COLOR	1000	24 meses
5	GESTION DE IMPRESION	6	24 meses
6	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN	1	1 mes

El detalle correspondiente a cada uno de los servicios indicados es el siguiente:

- **ALQUILER IMPRESORAS:**

ÍTEM	IMPRESORAS LÁSER O LED BLANCO Y NEGRO	IMPRESORAS LÁSER O LED COLOR
Cantidad Impresoras	Cinco (5)	Una (1)
Tipo de Equipo	Impresora multifuncional	Impresora multifuncional
Funciones Mínimas	Impresión, copiado, escaneo	Impresión, copiado, escaneo
Condición	Equipos nuevos, usados o reacondicionados, siempre que estén en óptimas condiciones de funcionamiento. Los usados o reacondicionados no podrán superar cinco (5) años de antigüedad desde su fabricación. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de repuestos, consumibles, soporte técnico y mantenimiento durante la ejecución del contrato.	Equipos nuevos, usados o reacondicionados, siempre que estén en óptimas condiciones de funcionamiento. Los usados o reacondicionados no podrán superar cinco (5) años de antigüedad desde su fabricación. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de repuestos, consumibles, soporte técnico y mantenimiento durante la ejecución del contrato.
Modalidad	Alquiler con consumibles incluidos	Alquiler con consumibles incluidos
RENDIMIENTO		
Velocidad de impresión	Mínimo 40 ppm	Mínimo 30 ppm
Resolución de impresión	1200 x 1200 dpi	1200 x 1200 dpi
Ciclo de trabajo mensual	Mínimo 7.000 páginas	Mínimo 6.000 páginas
ESCANEO – Funcionalidad del Equipo (No Facturable)		
Alimentador	(ADF) dúplex automático	(ADF) dúplex automático
Velocidad mínima	Mínimo 50 imágenes por minuto	Mínimo 50 imágenes por minuto
Resolución	600 x 600 dpi	600 x 600 dpi
Escaneo a	Correo, Carpeta de red, USB	Correo, Carpeta de red, USB
COPIADO		
Tipo	Dúplex automático	Dúplex automático
Reducción Ampliación	25% – 400%	25% – 400%
Copias múltiples cont.	Sí	Sí
CONECTIVIDAD		
Red	Ethernet 10/100/1000	Ethernet 10/100/1000, Gigabit
Puerto	USB	USB

Compatibilidad	Windows, macOS, Linux	Windows, macOS, Linux
Soporte Lenguajes	PCL y PostScript	PCL y PostScript
SEGURIDAD Y GESTIÓN		
Autenticación	Por usuario	Por usuario
Tipo Impresión	Segura con liberación	Segura con liberación
Cifrado de Datos	Sí	Sí
Software	Administración de Impresión	Administración de Impresión
CONSUMIBLES (OBLIGATORIO) Suministrados por el Proveedor		
Tóner	Original o compatible certificado	Original o compatible certificado
Unidad de Imagen	Sí	Sí
Kits de mantenimiento	Sí	Sí
Repuestos por desgaste	Sí	Sí
Recolección y Reposición	Sí	Sí
SERVICIOS INCLUIDOS EN EL ALQUILER		
Instalación y Configuración	Sí	Sí
Mantenimiento	Preventivo y Correctivo	Preventivo y Correctivo
Soporte Técnico en Sitio	Sí	Sí
Tiempo Máximo Atención	≤ 15 horas hábiles	≤ 15 horas hábiles

Se deberá mantener en la sede ANDJE, como mínimo, un (1) tóner de reserva para las impresoras a Blanco y Negro (B/N) y un (1) set completo de tóner CMYK de reserva para la impresora a color.

- **IMPRESIÓN POR PAGINA IMPRESA:**

Se entiende por clic de impresión la unidad de facturación correspondiente a la impresión o reproducción de una (1) cara de una hoja, independientemente del contenido, cobertura de tóner, tamaño del archivo u origen del trabajo (impresión o copia).

Contabilización de clics:

- Una (1) cara impresa o copiada = 1 clic
- Una (1) hoja impresa o copiada por ambas caras (dúplex) = 2 clics
- Una (1) cara impresa o copiada en B/N = 1 clic B/N
- Una (1) cara impresa o copiada a color = 1 clic color

Los volúmenes señalados para el servicio de impresión corresponden exclusivamente a cantidades estimadas para efectos de la presentación y evaluación de la oferta económica y no constituyen un compromiso de consumo mínimo ni de ejecución total por parte de la Agencia. Para estos efectos, se establece como referencia un volumen estimado de doce mil (12.000) páginas blanco y negro y mil (1.000) páginas a color, mensuales.

En consecuencia, para efectos de la facturación y pago, el valor a reconocer se determinará con base en el número de páginas efectivamente impresas por la Agencia durante el respectivo periodo de facturación, aplicando los valores unitarios por página ofertados por el contratista. El número de páginas impresas deberá determinarse a partir del contador interno de cada equipo, el cual deberá ser verificable y auditable, y permitir la trazabilidad de las impresiones realizadas durante el periodo correspondiente.

- **GESTION DE IMPRESION**

El servicio de software de gestión de impresión deberá incluir la funcionalidad de Pull Printing y/o FollowMe embebida en la solución, como requisito de obligatorio cumplimiento, con el fin de garantizar la seguridad, confidencialidad y control en la gestión de impresión.

- **INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN**

Contempla el conjunto de actividades técnicas necesarias para dejar cada equipo en correcto funcionamiento operativo, integrado a la infraestructura tecnológica de la Agencia y listo para su uso productivo.

El servicio deberá incluir el transporte hasta la sede de la Agencia, así como la configuración funcional del equipo, incluyendo la instalación de controladores (drivers) en las estaciones de trabajo o servidores de impresión, configuración de impresión dúplex, escaneo a correo electrónico o carpeta cuando aplique, autenticación cuando sea requerida y opciones de ahorro de energía.

Sede	Dirección	Teléfono
BOGOTÁ, D.C., SEDE ANDJE	Centro Empresarial Central Point / Calle 25G No. 73B – 90 Torre D Pisos 7 y 8 Bogotá, Colombia	(601) 2558955

Asimismo, el contratista deberá adelantar las actividades técnicas requeridas a nivel de servidores, red y equipos de impresión para la implementación, configuración y puesta en operación del servicio de software de gestión de impresión, garantizando su adecuada integración con la infraestructura tecnológica de la Agencia.

Una vez realizada la instalación y configuración, el contratista deberá efectuar las pruebas de impresión, escaneo, copia, conectividad y funcionamiento del servicio de Pull Printing y/o FollowMe, verificando su correcta operación. Asimismo, deberá entregar el acta de instalación y registrar el número de serie, contador inicial y ubicación de cada equipo.

Al finalizar, cada equipo y el servicio de software deberán quedar 100 % operativos, integrados a la infraestructura tecnológica de la Agencia, configurados conforme a las políticas de seguridad y validados por el supervisor del contrato.

El valor correspondiente a este servicio se cancelará en un único pago, previa verificación de su efectiva prestación, instalación, configuración y puesta en operación de la totalidad de los equipos requeridos.

- **SOPORTE TÉCNICO**

Contempla el conjunto de actividades preventivas, correctivas y remotas necesarias para garantizar la continuidad, disponibilidad y adecuado funcionamiento del servicio de impresión durante la vigencia del contrato.

Soporte Preventivo:

Deberá incluir mantenimientos periódicos programados, limpieza interna, revisión de piezas de desgaste, actualización de firmware cuando aplique, verificación de contadores y ajustes de configuración, con una frecuencia mínima trimestral o de acuerdo con el volumen de impresión.

Soporte Correctivo:

Comprenderá la atención de las fallas reportadas, diagnóstico técnico, reparación en sitio, reemplazo de partes defectuosas, reposición de consumibles y demás actividades necesarias para el restablecimiento del servicio.

El contratista deberá disponer, además, de soporte remoto para diagnóstico, monitoreo de consumibles, seguimiento de eventos y atención mediante canales como acceso remoto, teléfono, correo electrónico, sistema de tickets o mesa de ayuda.

Reemplazo de equipo:

Cuando una falla no pueda ser solucionada dentro del tiempo máximo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), el contratista deberá suministrar, sin costo adicional, un equipo de reemplazo con características iguales o superiores al equipo afectado, garantizando la continuidad del servicio.

Elementos que debe incluir el soporte:

El soporte técnico deberá incluir, sin generar costos adicionales para la Agencia, los tóneres, unidades de imagen, kits de mantenimiento, rodillos, fusores, placas electrónicas, mano de obra, transporte y herramientas especializadas, así como cualquier otro elemento necesario para mantener los equipos en condiciones óptimas de funcionamiento.

- **Acuerdos de nivel de servicio – ANS**

Disponibilidad del servicio (DS) Se entiende como disponibilidad del servicio, las impresoras con las funcionalidades al 100% para las que está destinado.	La medición se realizará por equipo y para cada período mensual de facturación, mediante la siguiente fórmula: DS = [(THM - TFS) / THM] × 100 Donde: • **DS:** Disponibilidad del servicio (%). • **THM:** Total de horas hábiles del mes de medición. • **TFS:** Tiempo acumulado de falla del equipo durante el mes, contabilizado desde el reporte de la indisponibilidad hasta la restauración efectiva del servicio. En consecuencia, el esquema de descuentos quedará así: **DS >= 95%** - sin descuento. **90%<=DS<95%** - 3% de descuento sobre el valor mensual de alquiler de la impresora afectada. **85%<=DS<90%** - 5% de descuento sobre el valor mensual de alquiler de la impresora afectada. **DS<85%** - 7% de descuento sobre el valor mensual de alquiler de la impresora afectada.
Tiempos de respuesta a soporte técnico a fallas, reemplazo de partes o equipos Se contempla el tiempo desde que se registra el caso y hasta que la falla haya sido solucionada	Máximo 15 horas hábiles Se aumenta en 8 horas hábiles en caso de requerir reemplazo de partes o cambio de impresora. Entre 1 y 3 horas hábiles de retraso: 3% de descuento sobre el valor total del canon de alquiler de la impresora en el respectivo período de facturación. Entre 4 y 8 horas hábiles de retraso: 5% de descuento sobre el valor total del canon de alquiler del ETP en el respectivo período de facturación Más de 9 horas hábiles de retraso: 7% de descuento sobre el valor total del canon de alquiler del ETP en el respectivo período de facturación.

Excepción a los ANS	Se exceptúa la aplicación de los ANS en los casos que la falla o interrupción del servicio sean atribuibles a la Entidad. Igualmente, se exceptúa la aplicación de los ANS en los casos que la falla se atribuya a hardware o software propiedad de la Entidad o de de terceros ajenos al proveedor, siempre que dichos elementos no hagan parte de la solución contratada ni se encuentren bajo la responsabilidad, administración, soporte, mantenimiento o gestión del proveedor. En ningún caso se considerarán como causales de excepción las fallas asociadas a hardware, software, licencias, aplicaciones, componentes, servicios o equipos suministrados, administrados o soportados por el proveedor, sus fabricantes, distribuidores, aliados, subcontratistas o demás terceros vinculados a la ejecución del contrato.
Definiciones	Falla: Es la pérdida de la capacidad del servicio para operar de acuerdo con las especificaciones establecidos en el contrato, sus documentos integrantes y el presente Anexo 1. Especificaciones Técnicas. Interrupción: Es una pérdida total del servicio que impide operar totalmente.