**ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN (FOTOCOPIADO)**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**INDICE**

[1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 4](#_Toc20935127)

[2 CRITERIOS APLICABLES PARA LA ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN 4](#_Toc20935128)

[3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS 6](#_Toc20935129)

[3.1 PERFIL “A” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO (MONOCROMÁTICA) 6](#_Toc20935130)

[3.2 PERFIL “B” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO MEDIANO (MONOCROMÁTICA) 7](#_Toc20935131)

[3.3 PERFIL “C” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (MONOCROMÁTICA) 8](#_Toc20935132)

[3.4 PERFIL “D” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO (COLOR) 9](#_Toc20935133)

[3.5 PERFIL “E” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO MEDIANO (COLOR) 10](#_Toc20935134)

[3.6 PERFIL “F” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO 11](#_Toc20935135)

[3.7 PERFIL “G” ESCÁNER CAMA PLANA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO 12](#_Toc20935136)

[3.8 PERFIL “H” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO MEDIANO 13](#_Toc20935137)

[3.9 PERFIL “I” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO GRANDE 14](#_Toc20935138)

[3.10 PERFIL “J” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO 15](#_Toc20935139)

[3.11 PERFIL “K” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO MEDIANO 16](#_Toc20935140)

[3.12 PERFIL “L” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO GRANDE 17](#_Toc20935141)

[3.13 PERFIL “M” MULTIFUNCIONAL DOBLE CARTA GRUPO DE TRABAJO GRANDE 18](#_Toc20935142)

[3.14 PERFIL “N” MULTIFUNCIONAL DOBLE CARTA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (COLOR) 19](#_Toc20935143)

[4 GARANTIA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS 21](#_Toc20935144)

[5 MEDIOS PARA REPORTAR FALLAS Y HACER EFECTIVAS LAS GARANTÍAS EN EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN: 21](#_Toc20935145)

[6 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN: 21](#_Toc20935146)

[7 ENTREGABLES ADQUISICIÓN DE EQUIPOS: 23](#_Toc20935147)

[8 MEDIOS PARA REPORTAR FALLAS EN EL PROCEDIMIENTO DE ARRENDAMIENTO: 23](#_Toc20935148)

[9 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS EN EL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO: 23](#_Toc20935149)

[10 ENTREGABLES ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS: 25](#_Toc20935150)

[11 NIVELES DE SERVICIO PARA EQUIPO EN ARRENDAMIENTO: 26](#_Toc20935151)

[12 TRANSICIÓN DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD DE ARRENDAMIENTO 28](#_Toc20935152)

[13 CONSUMIBLES 28](#_Toc20935153)

[14 ENTREGABLES 29](#_Toc20935154)

[15 CARACTERÍSTICAS DE ADMINISTRACIÓN 30](#_Toc20935155)

[16 MANUALES 30](#_Toc20935156)

[17 LUGAR DE ENTREGA 30](#_Toc20935157)

[18 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO 30](#_Toc20935158)

[18.1 MESA DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN 32](#_Toc20935159)

[18.2 MEDIOS PARA REPORTAR FALLAS: 33](#_Toc20935160)

[18.3 TOMA DE LECTURA DE LOS EQUIPOS 34](#_Toc20935161)

[18.4 HORARIO DE SERVICIO: 34](#_Toc20935162)

[18.5 SUMINISTRO DE TONER Y PAPEL 34](#_Toc20935163)

[18.6 CAPACIDADES DEL PROVEEDOR: 35](#_Toc20935164)

[18.7 ENTREGABLES 35](#_Toc20935165)

[18.8 NIVELES DE SERVICIO 36](#_Toc20935166)

# DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

**LA ENTIDAD** requiere contar con equipos de Impresión y Digitalización conforme a las características descritas en las presentes Especificaciones Técnicas con la finalidad de proporcionar a las áreas que la integran las herramientas e insumos necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones institucionales.

Los equipos de Impresión y Digitalización deberán cumplir con los perfiles (impresora, escáner y multifuncional) descritos en estas especificaciones técnicas.

# CRITERIOS APLICABLES PARA LA ADQUISICIÓN Y ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

* Los equipos ofertados por EL PROVEEDOR, por partida deberán ser de un mismo fabricante, marca y modelo y deberán cumplir con las características técnicas, solicitadas en estas especificaciones técnicas.
* El PROVEEDOR deberá entregar el equipo de impresión y digitalización en conformidad con las metodologías y estándares solicitados por LA ENTIDAD
* El PROVEEDOR deberá entregar el equipo de impresión y digitalización en las ubicaciones definidas por LA ENTIDAD.
* Todos los requerimientos y especificaciones plasmados en el presente documento, son mínimos.
* Toda la infraestructura suministrada y empleada para la prestación del servicio por parte del proveedor será de su propiedad y entera responsabilidad.
* El PROVEEDOR será responsable de la legalidad y autenticidad de los derechos de autor, derechos de propiedad industrial o patentes del software y/o hardware utilizadas para brindar el servicio.
* El PROVEEDOR deberá contemplar en su propuesta todos los accesorios, cables de alimentación, cables de red y todo lo necesario para la adecuada instalación e integración entre sí y en condiciones seguras de operación para todos los componentes de la solución de impresión y digitalización.
* El PROVEEDOR será responsable de que la totalidad de componentes que conformen los equipos y servicios sean compatibles.
* EL PROVEEDOR deberá instalar, configurar y probar la correcta operación de los equipos necesarios para la prestación del servicio objeto de estas especificaciones técnicas, habilitando y configurando las funciones de impresión y digitalización y deberá conectarlos a las redes de comunicación institucionales de LA ENTIDAD, cumpliendo con los niveles de servicio requeridos por LA ENTIDAD.
* EL PROVEEDOR proveerá la cantidad de recursos humanos necesarios para cumplir las tareas de:
* Maniobra, carga, descarga, desembalaje, inventario, ensamblado y retiro de empaques.
* Instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de impresión y digitalización, de acuerdo a las recomendaciones y mejores prácticas del fabricante.
* Para la instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de Impresión y Digitalización, por parte de EL PROVEEDOR, LA ENTIDAD cuenta con la infraestructura de redes LAN y WAN que permitan a EL PROVEEDOR instalar, operar y administrar el servicio solicitado. Para los casos donde por causas imputables a LA ENTIDAD no se cuente con infraestructura de red, el servicio de administración se hará de forma local para cada uno de los equipos.
* Adicional a lo anterior, LA ENTIDAD proveerá el espacio físico, energía eléctrica, conectividad, para que EL PROVEEDOR pueda instalar y desplegar el servicio y tecnologías que requiere para la prestación de los servicios descritos en las presentes especificaciones técnicas. Lo anterior se llevará a cabo de forma coordinada y con previa autorización de “El Administrador del Contrato”.
* En la modalidad de arrendamiento deberá actualizar el inventario y resguardos firmados autorizados por LA ENTIDAD de todo el equipo instalado en cada una de las Unidades Administrativas de LA ENTIDAD.
* Instalación de software para uso de los distintos servicios, así como controladores y/o drivers en las computadoras personales de los usuarios.
* Pruebas que respalden el correcto funcionamiento de la infraestructura instalada, así como de la habilitación del servicio correspondiente.
* EL PROVEEDOR capacitará en sitio al Personal Usuario de las Unidades Administrativas en las funcionalidades descritas para la operación de los equipos instalados en cada una de las ubicaciones señaladas en las presentes especificaciones técnicas, sin costo adicional para LA ENTIDAD, y cuantas veces sea necesario.

# CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

Los equipos solicitados en adquisición o arrendamiento deberán apegarse a los perfiles que se describen a continuación:

## PERFIL “A” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO (MONOCROMÁTICA)

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Impresora** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Pequeño** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Monocromática** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 600 x 600 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (MB) | 256 |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | De 20 30 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | Automático |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA | Multiusos, 100 hojas mínimo. |
| ALIMENTADOR MANUAL | SI |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 5,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “B” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO MEDIANO (MONOCROMÁTICA)

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Impresora** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Mediano** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Monocromática** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 1200 x 1200 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (MB) | 512 |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | 40 A 50 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
| SEGURIDAD RED INALÁMBRICA | WEP 64/128, WPA-PSK (TKIP/AES), WPA2-PSK (AES) |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | Automático |
| PANEL DE CONTROL | LCD |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA 1 | 500 hojas mínimo |
| BANDEJA 2 | 500 hojas mínimo |
| \*\*\*ALIMENTADOR MANUAL | SI |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 15,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, Control de impresión con PIN |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “C” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (MONOCROMÁTICA)

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Impresora** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Grande** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Monocromática** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 1200 x 1200 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (GB) | 1 GB |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | 55 A 65 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
| SEGURIDAD RED INALÁMBRICA | WEP 64/128, WPA-PSK (TKIP/AES), WPA2-PSK (AES) |
| PANEL DE CONTROL | LCD |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | Automático |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA 1 | 500 hojas mínimo |
| BANDEJA 2 | 500 hojas mínimo |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 40,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, Control de impresión con PIN |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “D” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO (COLOR)

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Impresora** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Pequeño** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Color** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 1200 x 1200 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (MB) | 512 |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | De 25 a 35 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
| SEGURIDAD RED INALÁMBRICA | WEP 64/128, WPA-PSK (TKIP/AES), WPA2-PSK (AES) |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | SI |
| PANEL DE CONTROL | LCD |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA 1 | 100 hojas mínimo |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 5,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Compatibilidad con LDAP |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “E” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO MEDIANO (COLOR)

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Impresora** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Mediano** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Color** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 1200 x 1200 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (GB) | 1GB |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | 45 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
| SEGURIDAD RED INALÁMBRICA | WEP 64/128, WPA-PSK (TKIP/AES), WPA2-PSK (AES) |
| PANEL DE CONTROL | LCD |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | SI |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA 1 | 250 hojas mínimo |
| BANDEJA 2 | 250 hojas mínimo |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 7,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, control de impresión con PIN |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “F” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Escáner** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Pequeño** |
| DISCO DURO MÍNIMO (GB) | N/A |
| PUERTOS | USB 2.0 mínimo. |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 10 hasta 20 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 500 |
| MODO DE ESCANEO | DUPLEX |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 10 hasta 20 ppm |
| PANEL | LCD |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | ADF |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 600 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF y JPEG |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | Tamaño Carta y Oficio |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |

## PERFIL “G” ESCÁNER CAMA PLANA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Escáner** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Pequeño** |
| DISCO DURO MÍNIMO (GB) | N/A |
| PUERTOS | USB 2.0 mínimo. |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 20 a 30 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 500 |
| MODO DE ESCANEO | DUPLEX |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 10 hasta 20 ppm |
| PANEL | LCD |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | ADF |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 600 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF y JPEG |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | Tamaño Carta y Oficio |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |

## PERFIL “H” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO MEDIANO

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Escáner** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Mediano** |
| DISCO DURO MÍNIMO (GB) | N/A |
| PUERTOS | USB 2.0 mínimo. |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 50 hasta 60 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 5000 |
| MODO DE ESCANEO | DUPLEX |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 21 hasta 40 ppm |
| PANEL | LCD |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | ADF |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 600 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF y JPEG |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | Tamaño Carta y Oficio |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |

## PERFIL “I” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO GRANDE

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Escáner** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Grande** |
| PUERTOS | USB 2.0 mínimo y/o Ethernet (RJ-45, 1000BASE-T/10BASE-T/100BASE-TX). |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 50 a 60 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 3,000 |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 50 a 60 ppm |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | ADF |
| PANEL | LCD |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 1200 X 1200 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF y JPEG |
| DIGITALIZACIÓN A USB | SI |
| DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO | SI |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | Tamaño Carta y Oficio |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |

## PERFIL “J” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Multifuncional** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Pequeño** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Monocromático** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 600 x 600 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (MB) | 512 |
| DISCO DURO MÍNIMO (GB) | NO |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | 20 - 30 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
|
| PANEL DE CONTROL | LCD |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | Automático |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA 1 | 250 hojas mínimo |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 3,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Compatibilidad con LDAP |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 10 hasta 20 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 500 |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 10 hasta 20 ppm |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | ADF, Cama Plana |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 600 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF y JPEG |
| DIGITALIZACIÓN A USB | NO |
| DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO | Requerido |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | Tamaño Carta y Oficio |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |
| GABINETE CON RUEDAS | Requerido |

Nota. Los equipos multifuncionales realizaran funciones de fotocopiado.

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “K” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO MEDIANO

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Multifuncional** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Mediano** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Monocromático** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 600 x 600 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (GB) | 1 |
| DISCO DURO MÍNIMO (GB) | 1 |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | 35 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
| PANEL DE CONTROL | LCD |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | Automático |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA 1 | 500 hojas mínimo |
| BANDEJA 2 | 500 hojas mínimo |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y Sobres como Mínimo |
|
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 25,000 Impresiones mensuales como mínimo |
|
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, Control de impresión con PIN |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 21 a 40 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 1,000 |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 21 a 40 ppm |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | ADF, Cama Plana |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 600 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF y JPEG |
| DIGITALIZACIÓN A USB | Si |
| DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO | Si |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | Tamaño Carta y Oficio |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| GABINETE CON RUEDAS | Requerido |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |

Nota. Los equipos multifuncionales realizaran funciones de fotocopiado.

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “L” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO GRANDE

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Multifuncional** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Grande** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Monocromático** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 1200 x 1200 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (GB) | 3 |
| DISCO DURO MÍNIMO (GB) | 120 |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | De 80 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
| PANEL DE CONTROL | LCD |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | Automático |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA 1 | 500 hojas mínimo |
| BANDEJA 2 | 500 hojas mínimo |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS) y sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 50,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, Control de impresión con PIN |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 41 hasta 50 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 2000 |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 41 hasta 50 ppm |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | ADF, Cama Plana |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 1200 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF y JPEG |
| DIGITALIZACIÓN A USB | Requerido |
| DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO | Requerido |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | Tamaño Carta y Oficio |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |

Nota. Los equipos multifuncionales realizaran funciones de fotocopiado.

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “M” MULTIFUNCIONAL DOBLE CARTA GRUPO DE TRABAJO GRANDE

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Multifuncional** |
| GRUPO DE TRABAJO | **Grande** |
| TECNOLOGÍA | **Láser Monocromático** |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 1200 x 1200 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (GB) | 3 |
| DISCO DURO MÍNIMO (GB) | 120 |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | De 80 páginas por minuto |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo |
| PANEL DE CONTROL | LCD |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | Automático |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJA 1 | 500 hojas mínimo |
| BANDEJA 2 | 500 hojas mínimo |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS), Doble carta y sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 50,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, Control de impresión con PIN |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 41 hasta 50 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 2000 |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 41 hasta 50 ppm |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | ADF, Cama Plana |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 1200 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF y JPEG |
| DIGITALIZACIÓN A USB | Requerido |
| DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO | Requerido |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | Tamaño Doble Carta |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |

Nota. Los equipos multifuncionales realizaran funciones de fotocopiado.

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

## PERFIL “N” MULTIFUNCIONAL DOBLE CARTA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (COLOR)

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO | **Multifuncional** |
|  |  |
| GRUPO DE TRABAJO | Grande |
| TECNOLOGÍA | Láser Color |
| RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI) | 600 x 600 |
| MEMORIA RAM MÍNIMA (GB) | 3 |
| DISCO DURO MÍNIMO (GB) | 250 |
| VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM) | Mínimo 30 páginas por minuto (blanco y negro o color) |
| PUERTOS | Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo, 1 USB |
| PANEL DE CONTROL | Pantalla táctil LCD de 7” |
| IMPRESIÓN DÚPLEX | Automático |
| SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS | Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux |
| BANDEJAS DE ENTRADA DE PAPEL | 4 Bandejas de entrada (1 Bandeja multipropósito y 3 Bandejas de Alimentación). El equipo deberá integrar de fábrica un pedestal con ruedas para facilitar su movimiento. |
| ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DE DOCUMENTOS (ADF) | SI, Con capacidad mínima para 50 hojas o superior. |
| CAPACIDAD DE PAPEL | Mínimo 1300 hojas (La bandeja multipropósito deberá contar con capacidad para por lo menos 100 hojas). El equipo deberá permitir agregar bandejas adicionales para incrementar la capacidad de almacenamiento a por lo menos 4000 hojas |
| TAMAÑO DE PAPEL | Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS), Doble carta y sobres como mínimo |
| VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO | 30,000 Impresiones mensuales como mínimo |
| BANDEJA DE SALIDA: | para 250 hojas o más. |
| VELOCIDAD DE PROCESADOR: | 533 MHz o superior |
| LENGUAJES DE IMPRESIÓN | PCL5, PCL6 y PS3 mínimo. |
| IMPRESIÓN MÓVIL | Si |
| FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD | Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, Control de impresión con PIN |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N | De 30 hasta 50 ppm |
| VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA | Mínimo 2000 |
| VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM) | De 30 hasta 50 ppm |
| TIPO DE DIGITALIZACIÓN | Alimentador Automático de Documentos ADF, Cama Plana |
| TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN | 8.5 x 11 in / 11 x 17 in (ADF y cama plana) |
| RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA | 600 dpi mínimo |
| PROFUNDIDAD DE BITS | Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits. |
| FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES | Mínimo PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, XPS, PDF/A |
| FUNCIONES DE DIGITALIZACIÓN: | Escaneo a correo electrónico, Guardar en carpeta de red, Guardar en unidad USB, Enviar para FTP, Libreta de direcciones locales, SMTP. |
| ESCANEO A DOBLE CARA: | Si, Escaneo dúplex (ADF). |
| FUNCIONES DE ESCANEO: | Optimizar texto/imagen, ajustes de imagen, creación de trabajos, resolución de escaneo seleccionable, detección automático de color, borrado de bordes, supresión de páginas en blanco. |
| CONTROLADOR DE ESCÁNER | TWAIN, ISIS |
| VELOCIDAD DE COPIADO (CARTA): | 30 ppm (negro y color), o superior |
| CALIDAD DE COPIADO (RESOLUCIÓN): | 600 x 600 dpi (negro y color) o superior |
| REDUCCIÓN/AMPLIACIÓN: | De 25 a 400% |
| COPIADO CONTINUO: | soporte hasta 99 Copias. |
| COMPATIBILIDAD AMBIENTAL | ENERGY STAR® y RoHS. |
| MODO DE AHORRO DE ENERGÍA | Si |
| KIT INICIAL DE IMPRESIÓN | Ver tablas de kits iniciales |
| ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA | 120 V CA, 60 Hertz |

Nota. Los equipos multifuncionales realizarán funciones de fotocopiado.

**Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.**

# GARANTIA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS

Garantía de 3 años por parte del fabricante del equipo, deberá incluir repuestos y mano de obra en sitio para todos los elementos descritos.

Características que deberá cubrir:

* El fabricante y el proveedor se comprometen a dar cumplimiento a la garantía.
* El servicio se prestará en las instalaciones de LA ENTIDAD requirente.
* El tiempo de atención será como máximo cuatro horas, en días laborables y en un horario de 8:00 a 18:00 horas.
* El tiempo de reparación será día siguiente laboral, en área metropolitana y de 2 días laborables en zonas foráneas. Sí excede este lapso, el proveedor deberá entregar un equipo de respaldo equivalente mientras se soluciona el problema.
* Si la reparación excede de 30 días naturales, el proveedor entregará a cambio un equipo nuevo con las características iguales al adquirido u otro equipo de mayores características.
* EL PROVEEDOR deberá entregar un documento en el que certifique el fabricante que avala la configuración del equipo propuesto.

# MEDIOS PARA REPORTAR FALLAS Y HACER EFECTIVAS LAS GARANTÍAS EN EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN:

* EL PROVEEDOR deberá entregar el procedimiento de recepción de reportes y atención de fallas de los equipos.
* Se debe de indicar una línea telefónica del fabricante o centro de atención telefónica certificado o aprobado por el fabricante sin costo de llamada para el usuario, como uno de los canales para hacer efectiva la garantía.
* Se debe de especificar un correo electrónico de atención, como uno de los canales para hacer efectiva la garantía.
* EL PROVEEDOR deberá entregar una matriz de escalamiento que permita LA ENTIDAD contactar al personal designado por el proveedor para asegurar el cumplimiento conforme al presente documento. De igual manera, el proveedor deberá proporcionar un documento donde se plasme el procedimiento que seguirá para resolución de incidentes.

# REQUERIMIENTOS MÍNIMOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN:

Los equipos ofertados por EL PROVEEDOR, por partida deberán ser de un mismo fabricante, marca y modelo y deberán cumplir con las características técnicas, solicitadas en estas especificaciones técnicas.

EL PROVEEDOR deberá contar con una mesa de ayuda para el levantamiento de reportes de fallas de los equipos.

EL PROVEEDOR deberá presentar como parte de su propuesta técnica la siguiente documentación:

* EL PROVEEDOR, en la ficha técnica, deberá identificar cada una de las características técnicas de los equipos propuestos para la prestación del servicio, solicitadas en las especificaciones técnicas.
* Documento detallando marca y modelo de los equipos propuestos para cada uno de los perfiles solicitados. Los catálogos o folletos deberán estar impresos en idioma español que contengan la ficha técnica del equipo ofertado; en caso de que estos documentos se presenten en el idioma de país de origen, se deberá acompañar a estos con una traducción al español.
* EL PROVEEDOR deberá presentar una carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante de los equipos a ofertar en donde lo certifique como distribuidor autorizado y certificado vigente de los equipos, dirigida a LA ENTIDAD en el entendido de que el Representante Legal del fabricante, deberá manifestar por escrito que dicha distribución no le ha sido revocada
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante bajo protesta de decir verdad donde se especifique marca y modelo de los equipos propuestos y se certifique el aval a la configuración del equipo.
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del proveedor en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que los equipos que ofertará y suministrará son nuevos, no armados, no re-manufacturados y de reciente generación, especificando la fecha de inicio de comercialización del equipo.
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal de EL PROVEEDOR bajo protesta de decir verdad, mediante la que se compromete a cumplir con los compromisos adquiridos.
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante, bajo protesta de decir verdad en la que se relacionen sus centros de servicio autorizados.
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante en la que se manifieste bajo protesta de decir verdad que cuentan con la infraestructura técnica y de servicio; así como la existencia y el abastecimiento de consumibles, partes, refacciones, accesorios nuevos y originales para el mantenimiento de los bienes objeto de la adquisición, por cuando menos 5 años posteriores a la fecha de su facturación.
* EL PROVEEDOR deberá manifestar por escrito que se compromete a realizar la sustitución y/o cambio del equipo de impresión y digitalización que presenten defectos de fabricación o daños derivados de su embalaje, transportación o entrega, en un plazo no mayor a las 72 horas hábiles posteriores a la notificación por parte de LA ENTIDAD mediante correo electrónico a la persona encargada que designe EL PROVEEDOR.
* Anexo a las características técnicas del equipo propuestos, se deberá proporcionar una lista con los rendimientos y el precio de sus consumibles (toners, kits de mantenimiento, unidades de imagen), para su evaluación en los costos de operación.
* El Fabricante deberá contar con un programa de recolección y destrucción controlada de los cartuchos que hayan sido usados por LA ENTIDAD, sin que esto genere un costo extra y deberá documentar el proceso 360 grados sustentable del uso y manejo de estos materiales. Quedando bajo su responsabilidad el cumplimiento de las disposiciones ambientales vigentes.

# ENTREGABLES ADQUISICIÓN DE EQUIPOS:

* EL PROVEEDOR deberá entregar de forma electrónica, archivos con la relación en el que se indique marca, modelo y número de serie de los equipos, así como las remisiones de entrega firmadas por los usuarios establecidos en las relaciones de distribución.

# MEDIOS PARA REPORTAR FALLAS EN EL PROCEDIMIENTO DE ARRENDAMIENTO:

* EL PROVEEDOR deberá entregar el procedimiento de recepción de reportes y atención de fallas de los equipos.
* Se debe de indicar una línea telefónica del EL PROVEEDOR o centro de atención telefónica certificado o aprobado por el fabricante sin costo de llamada para el usuario, como uno de los canales para reportar fallas.
* Se debe de especificar un correo electrónico de atención, como uno de los canales para para reportar fallas.
* EL PROVEEDOR deberá entregar una matriz de escalamiento que permita LA ENTIDAD contactar al personal designado por el proveedor para asegurar el cumplimiento conforme al presente documento. De igual manera, el proveedor deberá proporcionar un documento donde se plasme el procedimiento que seguirá para resolución de incidentes.

# REQUERIMIENTOS MÍNIMOS EN EL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO:

Los equipos ofertados por EL PROVEEDOR, por partida deberán ser de un mismo fabricante, marca y modelo y deberán cumplir con las características técnicas, solicitadas en estas especificaciones técnicas.

EL PROVEEDOR deberá contar con una mesa de ayuda para el levantamiento de reportes de fallas de los equipos.

EL PROVEEDOR deberá presentar como parte de su propuesta técnica la siguiente documentación:

* + Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal de EL PROVEEDOR en la que se manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con la infraestructura técnica y de servicio; así como la existencia de refacciones para el mantenimiento de los bienes objeto del servicio de arrendamiento, por cuando menos durante la vigencia del contrato.
* EL PROVEEDOR, en la ficha técnica, deberá identificar cada una de las características técnicas del equipo propuesto para la prestación del servicio, solicitadas en las especificaciones técnicas.
* Documento detallando marca y modelo de los equipos propuestos para cada uno de los perfiles solicitados. Los catálogos o folletos deberán estar impresos en idioma español que contengan la ficha técnica del equipo ofertado; en caso de que estos documentos se presenten en el idioma de país de origen, se deberá acompañar a estos con una traducción al español.
* EL PROVEEDOR deberá presentar una carta originall, en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante de los equipos a ofertar en donde lo certifique como distribuidor autorizado y certificado vigente de los equipos, dirigida a LA ENTIDAD en el entendido de que el Representante Legal del fabricante, deberá manifestar por escrito que dicha distribución no le ha sido revocada
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante bajo protesta de decir verdad donde se especifique marca y modelo de los equipos propuestos y se certifique el aval a la configuración del equipo.
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del EL PROVEEDOR en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que los equipos que ofertará y suministrará son nuevos, no armados, no re-manufacturados y de reciente generación, especificando la fecha de inicio de comercialización del equipo.
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal de EL PROVEEDOR bajo protesta de decir verdad, mediante la que se compromete a cumplir con los compromisos adquiridos.
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante, bajo protesta de decir verdad en la que se relacionen sus centros de servicio autorizados.
* Carta original, en papel membretado y firmada por el representante legal del fabricante en la que se manifieste bajo protesta de decir verdad que cuentan con la infraestructura técnica y de servicio; así como la existencia y el abastecimiento de consumibles, partes, refacciones, accesorios nuevos y originales para el mantenimiento de los bienes objeto del arrendamiento, por cuando menos durante la vigencia del contrato.
* EL PROVEEDOR deberá manifestar por escrito que se compromete a realizar la sustitución y/o cambio del equipo de impresión y digitalización que presenten defectos de fabricación o daños derivados de su embalaje, transportación o entrega, en un plazo no mayor a las 72 horas hábiles posteriores a la notificación por parte de LA ENTIDAD mediante correo electrónico a la persona encargada que designe EL PROVEEDOR.
* Anexo a las características técnicas del equipo propuestos, se deberá proporcionar una lista con los rendimientos y el precio de sus consumibles (toners, kits de mantenimiento, unidades de imagen), para su evaluación en los costos de operación.
  + EL PROVEEDOR deberá llegar a un acuerdo con LA ENTIDAD con respecto a las actividades de revisión de inventario físico y su calendarización y logística, con la finalidad de que las actividades se realicen de forma que se pueda garantizar la continuidad de los servicios que proporciona LA ENTIDAD.
  + EL PROVEEDOR deberá mantener actualizado el inventario de equipos que conforman la base instalada del servicio y los resguardos personales que evidencian su entrega al personal designado por LA ENTIDAD.
  + EL PROVEEDOR deberá proporcionar un mantenimiento preventivo al año y entregar el plan de mantenimiento preventivo que debe ejecutarse durante la vigencia del contrato. LA ENTIDAD debe validar el plan y llegar a un acuerdo con la finalidad de que las actividades se realicen de forma que se pueda garantizar la continuidad de los servicios que proporciona LA ENTIDAD.
  + EL PROVEEDOR deberá entregar un plan de recuperación de bienes al término del contrato. El LA ENTIDAD debe validar el plan y llegar a un acuerdo con la finalidad de que las actividades se realicen de forma que se pueda garantizar la continuidad de los servicios que proporciona el LA ENTIDAD.
  + EL PROVEEDOR será el responsable de ejecutar un mecanismo de retiro para efectuar la disposición final de los desechos de polvo de tóner, cintas, cartuchos, empaques y demás consumibles o partes que tengan afectación sobre el medio ambiente.
  + El Fabricante deberá contar con un programa de recolección y destrucción controlada de los cartuchos que hayan sido usados por **LA ENTIDAD**, sin que esto genere un costo extra y deberá documentar el proceso 360 grados sustentable del uso y manejo de estos materiales. Quedando bajo su responsabilidad el cumplimiento de las disposiciones ambientales vigentes.

# ENTREGABLES ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS:

Los entregables se definen como la documentación inicial y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad de **EL PROVEEDOR** entregarlos al Administrador del Contrato de **LA ENTIDAD**. El archivado y resguardo de los entregables podrá ser asignado al personal que designe “El Administrador del Contrato”.

**LA ENTIDAD** definirá un grupo de trabajo a más tardar 5 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de adjudicación, el cual será integrado por personal de **LA ENTIDAD** y **EL PROVEEDOR** el cual será responsable de darle continuidad y cumplimiento a los compromisos adquiridos durante el servicio de arrendamiento. “El Administrador del Contrato” en el Acta de Constitución del Proyecto establecerá un calendario de reuniones de seguimiento e informes ejecutivos en común acuerdo con **EL PROVEEDOR**. El Administrador del Contrato realizará la supervisión de la prestación del servicio y será responsabilidad de las áreas técnicas de **EL PROVEEDOR** informar el estado que guarda a través del Acta de Aceptación de entregables de manera mensual.

**EL PROVEEDOR** deberá proporcionar durante la vigencia del instrumento jurídico los siguientes entregables, los niveles de servicio de los entregables están definidos en numeral 12 de las presentes especificaciones técnicas:

**ENTREGABLE ÚNICO**

* Inventario y Configuraciones del equipamiento, así como el licenciamiento propuesto para la prestación del servicio. Por Unidad Administrativa en el que por lo menos se indique marca, modelo y el número de serie de la infraestructura que integra el servicio
* **EL PROVEEDOR** emitirá las responsivas correspondientes para el resguardo de todos los equipos suministrados al personal de **LA ENTIDAD**, las cuales estarán firmadas por el usuario final, el enlace administrativo o informático, el Administrador del Contrato por parte de **LA ENTIDAD** y el líder de proyectos por parte de **EL PROVEEDOR.** Por Unidad Administrativa en el que por lo menos se indique marca, modelo y el número de serie de la infraestructura que integra el servicio

**ENTREGABLES MENSUALES**

**EL PROVEEDOR** entregará en un plazo no mayor a 10 días hábiles el detalle del servicio devengado durante el mes anterior, acompañada de los siguientes documentos:

* Inventario del total de equipos activos.
* Reporte de incidentes:
* Consumo en equipos en B/N que brindan el servicio.
* Consumo en equipos a Color que brindan el servicio.
* Reporte detallado de cumplimiento de niveles de servicio.
* Reporte de incidencias presentadas por los equipos (hardware)
* **EL PROVEEDOR** entregará en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato la relación de equipamiento instalado por Unidad Administrativa en el que por lo menos se indique marca, modelo y el número de serie de la infraestructura que integra el servicio. Estas relaciones podrán ser solicitadas en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

# NIVELES DE SERVICIO PARA EQUIPO EN ARRENDAMIENTO:

Los equipos solicitados en arrendamiento se mantendrán funcionando de forma eficiente para que los usuarios puedan utilizarlos en el momento en que así lo necesiten.

Será responsabilidad de EL PROVEEDOR indicar en su propuesta técnica detallada, el esquema operativo y administrativo que establece como propuesta para “LA ENTIDAD” para el debido control, aseguramiento y documentación de estos niveles de servicio.

Los tiempos de atención y solución de fallas requeridos son:

* El proveedor se compromete a dar cumplimiento a los niveles de servicio.
* El servicio se prestará en las instalaciones de LA ENTIDAD requirente.
* El tiempo de atención será como máximo cuatro horas, en días laborables y en un horario de 8:00 a 18:00 horas.
* El tiempo de reparación será día siguiente laboral, en área metropolitana y de 2 días hábiles en zonas foráneas. Sí excede este lapso, el proveedor deberá entregar un equipo de respaldo equivalente mientras se soluciona el problema.
* Si la reparación excede de 30 días naturales, el proveedor entregará a cambio un equipo con las características iguales al arrendado u otro equipo de mayores características.

**EL PROVEEDOR** deberá proporcionar durante la vigencia del contrato los siguientes niveles de servicios descritos en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **ALCANCE** | **NIVEL DE SERVICIO** |
| Mesa de Ayuda | Poner a disposición de LA ENTIDAD una Mesa de Ayuda para el levantamiento de reportes de fallas de los equipos. | Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización. | 5 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de adjudicación. |
| Suministro de equipamiento adicional Entidades (oficinas foráneas) | Poner en operación todo el equipamiento adicional que sea solicitado por **LA ENTIDAD.** | Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización. | 10 días hábiles posteriores a la solicitud. |
| Suministro de equipamiento adicional CDMX y Zona Metropolitana | Poner en operación todo el equipamiento adicional que sea solicitado por **LA ENTIDAD.** | Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización. | ***5*** días hábiles posteriores a la solicitud |
| Entregable único | Documentación que será entregada al inicio del servicio. | Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización. | 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato. |
| Entregables mensuales | Documentación que será entregada al termino del mes vencido | Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual. | 10 días hábiles posteriores al mes vencido. |
| Atención de fallas e incidentes Entidades (oficinas foráneas) | Atención y solución de fallas y problemas relacionados con hardware (equipos). | Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico e instalados en oficinas foráneas. | El tiempo de atención será como máximo cuatro horas, en días laborables y en un horario de 8:00 a 18:00 horas |
| Solución de fallas e incidentes Entidades (oficinas foráneas) | Solución de fallas y problemas relacionados con hardware (equipos). | Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico e instalados en oficinas foráneas. | El tiempo de solución será máximo de 2 días laborables. Sí excede este lapso, el proveedor deberá entregar un equipo de respaldo equivalente |
| Atención de fallas e incidentes CDMX y Zona Metropolitana | Atención de fallas y problemas relacionados con hardware (equipos). | Todos los equipos y servicios que se detallan en la presente Anexo Técnico e instalados en la CDMX y Zona Metropolitana. | El tiempo de atención será como máximo cuatro horas, en días laborables y en un horario de 8:00 a 18:00 horas |
| Solución de fallas e incidentes CDMX y Zona Metropolitana | Solución de fallas y problemas relacionados con hardware (equipos). | Todos los equipos y servicios que se detallan en la presente Anexo Técnico e instalados en la CDMX y Zona Metropolitana. | El tiempo de reparación será máximo al día siguiente laboral. Sí excede este lapso, el proveedor deberá entregar un equipo de respaldo equivalente mientras se soluciona el problema. |

# TRANSICIÓN DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD DE ARRENDAMIENTO

Anticipadamente al término del servicio **EL PROVEEDOR** y **LA ENTIDAD** acordarán el mecanismo para la transición del retiro controlado del servicio de arrendamiento, sin afectar la operación y los niveles de servicio establecidos por **LA ENTIDAD** en las presentes especificaciones técnicas. Derivado de lo anterior, **EL PROVEEDOR** se obliga a:

1. Entregar un reporte del estado que guarda el servicio que ofreció a **LA ENTIDAD** al menos 60 días antes de la finalización del contrato.
2. Participar en las reuniones que solicite **LA ENTIDAD** con **NUEVO PROVEEDOR ADJUDICADO** al final del contrato.
3. Durante este proceso de transición **EL PROVEEDOR** deberá considerar 30 días naturales de prórroga sin costo para **LA ENTIDAD** a partir de la conclusión del contrato, tiempo en el cual deberá proporcionar todos los servicios con los que **LA ENTIDAD** cuente en ese momento**.**
4. En caso de terminación anticipada del servicio objeto de las presentes especificaciones técnicas no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición hacia OTRO PROVEEDOR sin afectar la operación y los niveles de servicio establecidos por LA ENTIDAD; este periodo de transición será de 30 días naturales y sin costo para LA ENTIDAD.

# CONSUMIBLES

**EL PROVEEDOR** se compromete a suministrar los equipos de impresión y multifuncionales con cartuchos de toner nuevos y originales, de la calidad y marca recomendadas por el fabricante (no se aceptarán toners genéricos ni compatibles).

Adicional al toner instalado de fábrica, EL PROVEEDOR deberá suministrar los consumibles descritos en la tabla siguiente:

**TABLA KITS INICIALES PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil** | **Equipo** | **ADQUISICIÓN** |
| “A” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 4,000 impresiones mínimo. |
| “B” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 9,000 impresiones mínimo. |
| “C” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 20,000 impresiones mínimo. |
| “D” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 5,000 impresiones mínimo. |
| “E” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 10,000 impresiones mínimo. |
| “J” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 20,000 impresiones mínimo. |
| “K” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 40,000 impresiones mínimo |
| “L” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 60,000 impresiones mínimo. |
| “M” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 80,000 impresiones mínimo |
| “N” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 80,000 impresiones mínimo |

En el caso de arrendamiento de equipos de impresión y multifuncionales, EL PROVEEDOR deberá suministrar los consumibles descritos en la tabla siguiente:

**TABLA KITS INICIALES SERVICIO DE ARRENDAMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil** | **Equipo** | **ADQUISICIÓN** |
| “A” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 4,000 impresiones mínimo. |
| “B” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 9,000 impresiones mínimo. |
| “C” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 20,000 impresiones mínimo. |
| “D” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 5,000 impresiones mínimo. |
| “E” | Impresora | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 10,000 impresiones mínimo. |
| “J” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 20,000 impresiones mínimo. |
| “K” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 40,000 impresiones mínimo |
| “L” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 60,000 impresiones mínimo. |
| “M” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 80,000 impresiones mínimo |
| “N” | Multifuncional | Debe incluir adicionalmente al cartucho de tóner instalado de fábrica, cartucho(s) de tóner para 80,000 impresiones mínimo |

En ambos casos deberá de cotizar por separado, del costo de los equipos o del servicio de arrendamiento y los kits iniciales solicitados.

# ENTREGABLES

* EL PROVEEDOR entregará relación en formato digital, en el que por lo menos se indique marca, modelo y número de serie de los equipos que integran la adquisición, así como las remisiones firmadas por los usuarios que reciben los equipos.
* LA ENTIDAD requiere de la entrega total del equipo por parte de EL PROVEEDOR, por lo que no aceptará entregas parciales del total de los equipos de impresión y digitalización, salvo los casos expresamente solicitados por LA ENTIDAD, conforme al cronograma de trabajo acordado.

# CARACTERÍSTICAS DE ADMINISTRACIÓN

Todos los equipos de impresión deben ser administrables remotamente y todos deben tener un sistema de control y administración.

# MANUALES

Manual del Usuario del equipo para instalación, configuración y operación, en medio electrónico en español.

# LUGAR DE ENTREGA

**EL PROVEEDOR** deberá entregar los dispositivos del SERVICIO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN para los sitios descritos en el **Anexo 1 “Tabla de Sitios, Equipamiento y Consumos”. LA ENTIDAD** se reserva el derecho de aumentar o disminuir los sitios donde se prestará el servicio objeto del instrumento jurídico contractual, siempre y cuando el Administrador del Contrato, notifique por escrito a **EL PROVEEDOR** sobre la adición, cambio o baja de inmuebles.

# SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

**LA ENTIDAD** requierecontar con el servicio de soporte técnico de forma ilimitada cumpliendo con los niveles de servicio requeridos para mantener la continuidad de las operaciones de la infraestructura de impresión y digitalización.

Para el servicio de soporte técnico **LA ENTIDAD** requiere que **EL PROVEEDOR** realice las actividades necesarias para la atención correcta y oportuna de los siguientes servicios:

* Gestión de incidentes.
* Resolución de fallas de software y soporte técnico a los usuarios del servicio.
* Suministro y reemplazo de toner y y papel, necesarios para la operación continua de los equipos instalados para la prestación del servicio objeto de las presentes especificaciones técnicas. No se aceptará el suministro de componentes genéricos, reciclados, re manufacturados que no sean originales o que no correspondan con la marca y modelo del equipo
* Toma de lectura de los equipos
* Movimiento de equipos (aplica únicamente para equipo propiedad de **LA ENTIDAD**), de conformidad a las necesidades de **LA ENTIDAD**
* Revisión y actualización de inventario y resguardos (aplica únicamente para equipo propiedad de **LA ENTIDAD**).
* Escrito bajo protesta de decir verdad, firmada por el representante legal de la empresa participante de no suministrar y/o utilizar en el servicio tóner reciclado, rellenado o genérico, misma que deberá ser entregada como parte de la documentación solicitada en la propuesta técnica, incluidos en el costo del servicio soporte técnico y sin cargo adicional para LA ENTIDAD

**EL PROVEEDOR** deberá asegurar la continuidad de las operaciones del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicios descritos en las presentes especificaciones técnica mediante personal de soporte especializado, a fin de atender de manera oportuna las necesidades emergentes que se puedan presentar de la siguiente manera:

* Todo el personal técnico especializado necesario para brindar la atención a los requerimientos e incidentes en todos los inmuebles de **LA ENTIDAD** descritos en el Anexo 1 “Tabla de Sitios, Equipamiento y Consumos (de acuerdo a los requerimientos de **LA ENTIDAD**) durante la vigencia del instrumento jurídico.
* **EL PROVEEDOR** deberá proveer el personal técnico que se requiera para cumplir con, las especificaciones y niveles de servicio establecidos en las presentes especificaciones técnicas.
* Es responsabilidad de **EL PROVEEDOR** dimensionar, proveer y mantener durante la vigencia del contrato, en el horario de servicio, el personal técnico que se requiera para garantizar el cumplimiento total de las obligaciones contractuales y las metas de servicio que se detallan en las presentes especificaciones técnicas.
* Cuando **EL PROVEEDOR** requiera efectuar un cambio en la plantilla de personal deberá notificarlo a **LA ENTIDAD** con al menos 15 días hábiles de antelación y se obliga a reemplazar el personal por otro que cubra el perfil, para lo cual presentará ante **LA ENTIDAD**, los documentos originales que acrediten el cumplimiento de los requisitos.
* En caso de que algún elemento de la plantilla asignada al proyecto cause baja por causas ajenas a **EL PROVEEDOR**, deberá reponerlo en un plazo no mayor a 2 días naturales contados a partir de la baja, por otro que cumpla con el perfil para proporcionar el servicio.
* Todo el personal asignado por el PROVEEDOR para realizar actividades relacionadas con el servicio de soporte técnico, deberá portar el uniforme con el distintivo de su empresa, así como de manera visible su gafete o identificación con fotografía de la empresa, durante todo el tiempo que permanezcan en las instalaciones LA ENTIDAD.
* Para la prestación del servicio de soporte técnico de Impresión y Digitalización, **EL PROVEEDOR** deberá poner a disposición de **LA ENTIDAD** una mesa de servicio para que los usuarios del servicio de Impresión y Digitalización puedan solicitar asistencia técnica para la atención de fallas y orientación sobre el uso de la infraestructura.

## MESA DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

Para la infraestructura en arrendamiento, la Mesa de servicios deberá proporcionar el servicio de gestión de incidentes relacionados con la infraestructura de impresión y digitalización a **LA ENTIDAD**, que contemple acciones de recepción de requerimientos, diagnóstico, solución de fallas de configuración de los equipos, relacionadas con el servicio de soporte técnico, en condiciones que permitan a **LA ENTIDAD** mantener la continuidad de los servicios que proporciona a sus usuarios.

Para la infraestructura propiedad de **la ENTIDAD,** la Mesa de servicios deberá proporcionar el servicio de gestión de incidentes relacionados con la infraestructura de impresión y digitalización a LA ENTIDAD, que contemple acciones de recepción de requerimientos, diagnóstico, reparación y sustitución de equipamiento, solución de fallas de configuración de los equipos, en condiciones que permitan a LA ENTIDAD mantener la continuidad de los servicios que proporciona a sus usuarios.

EL PROVEEDOR deberá llegar a un acuerdo con LA ENTIDAD con respecto a la herramienta de mesa de servicio que se utilizará y la logística con la finalidad de que las actividades se realicen de forma que se pueda garantizar la continuidad de los servicios que proporciona LA ENTIDAD. De igual manera, EL PROVEEDOR y LA ENTIDAD deben acordar los estatus permitidos para las solicitudes e incidencias y las categorías de clasificación. Los estatus y categorías son indispensables para generar los reportes mensuales.

El PROVEEDOR deberá proporcionar los servicios comprometidos, asegurando que se realicen con apego al marco de trabajo ITIL v3.

El PROVEEDOR será responsable de la legalidad y autenticidad de los derechos de autor, derechos de propiedad industrial o patentes del software y/o hardware utilizadas para brindar el servicio integral.

El PROVEEDOR deberá prestar sus servicios en idioma español y el punto de contacto único debe mantener actualizados sus datos, aunque medien cambios de domicilio, teléfono o de cualquier otra índole.

La Mesa de Servicios de impresión y digitalización” para la gestión de incidentes deberá considerar las actividades siguientes:

* Recibir de LA ENTIDAD, la solicitud de servicio, la clasificará y asignará un número de folio, tomando así mismo los datos de quien comunica el reporte, tales como nombre, teléfono, área de adscripción, modelo y número de serie del equipo, también deberá proporcionar al usuario un número de folio y nombre de quien recibe el reporte.
* Con la orden de servicio EL PROVEEDOR asignará un técnico especializado, quien acudirá al sitio de ubicación del equipo, efectuando las acciones necesarias para dar solución a la solicitud de. La orden de servicio será cerrada únicamente cuando el equipo quede operando al 100%. Dicha orden será atendida conforme a los niveles de servicio establecidos en las presentes especificaciones técnicas.
* En caso de que el diagnóstico del técnico especializado refiera que la solución implique la necesidad de reparar el equipo (multifuncional, impresora o escáner), EL PROVEEDOR deberá de seguir el procedimiento establecido para el levantamiento del reporte al proveedor del equipo y deberá dar seguimiento a la orden de servicio hasta que el equipo quede operando al 100%. Dicha orden será atendida conforme a los niveles de servicio establecidos en las presentes especificaciones técnicas.
* “El Administrador del Contrato” será el máximo nivel de escalamiento con las facultades necesarias para dar por solventados los reportes a nombre del usuario.
* El proveedor deberá emplear la herramienta de mesa de servicio acordada con el LA ENTIDAD para registrar y dar atención y seguimiento a las solicitudes e incidencias (en relación con el equipamiento de cómputo personal proporcionado) registradas por el personal designado por LA ENTIDAD.
* El proveedor deberá entregar mensualmente un reporte indicando el estatus y clasificación de las solicitudes e incidencias atendidas en relación con el servicio de soporte técnico. De igual manera, el proveedor deberá entregar mensualmente un reporte de la disponibilidad de los canales de comunicación y en su caso deben indicar las deducciones que correspondan de acuerdo a las penalizaciones establecidas.
* El PROVEEDOR deberá elaborar y gestionar el soporte documental del servicio.
* El PROVEEDOR será responsable de recibir, atender y dar seguimiento a todo incidente y solicitud que le sea turnado hasta su conclusión y satisfacción del usuario final. La medición de nivel de servicio inicia a partir de que un incidente o solicitud es registrado en la herramienta de mesa de servicios y asignando un folio. La medición de nivel de servicio concluye hasta obtener la aprobación del usuario final para su cierre, mediante el reporte de servicio utilizado por el PROVEEDOR.
* El tiempo de restauración del servicio de la mesa de servicios será máximo de 8 horas hábiles, a partir de que se haya interrumpido su servicio

## MEDIOS PARA REPORTAR FALLAS:

* EL PROVEEDOR deberá entregar el procedimiento de recepción de reportes y atención de fallas de los equipos.
* Se debe de indicar una línea telefónica del EL PROVEEDOR sin costo de llamada para el usuario, como uno de los canales para reportar fallas.
* Se debe de especificar un correo electrónico de atención, como uno de los canales para para reportar fallas.
* EL PROVEEDOR deberá entregar una matriz de escalamiento que permita LA ENTIDAD contactar al personal designado por el proveedor para asegurar el cumplimiento conforme al presente documento. De igual manera, el proveedor deberá proporcionar un documento donde se plasme el procedimiento que seguirá para resolución de incidentes.

## TOMA DE LECTURA DE LOS EQUIPOS

La toma de lectura de los equipos que integren el Servicio de Impresión y Digitalización se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

* El último día hábil de cada mes a través del formato de toma de lectura, anexando a éste la de hoja de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función.
* El formato de toma de lectura de **EL PROVEEDOR** del servicio lo entregará 10 días hábiles posteriores al mes vencido a “El Administrador del Contrato.

## HORARIO DE SERVICIO:

**EL PROVEEDOR** deberá prestar el servicio de soporte técnico, en apego a lo que establece las presentes especificaciones técnicas, por lo que **LA ENTIDAD** podrá solicitar la atención telefónica y en sitio en días laborables en un horario de 8:00 a 18:00 horas.

En caso de no existir la disponibilidad y/o facilidades por parte del Área usuaria, ésta última deberá especificar en la solicitud de servicio, el horario, la fecha, datos del contacto y ubicación del personal representante de **LA ENTIDAD** que recibirá al personal de **EL PROVEEDOR.**

## SUMINISTRO DE TONER Y PAPEL

Al término de su vida útil, **EL PROVEEDOR** deberá suministrar y reemplazar los toner por nuevos, originales y de acuerdo con la marca y modelo del equipo. No se aceptará el suministro de toner genéricos, reciclados, re manufacturados que no sean originales o que no correspondan con la marca y modelo del equipo.

**EL PROVEEDOR** se obliga al suministro de los toners y papel necesario para la operación continua de los equipos, en cada una de las Unidades Administrativas usuarias, los cuales serán nuevos y originales, (no se aceptarán consumibles genéricos), de la misma calidad y marcas recomendadas para cada modelo y tipo de multifuncional o impresora.

**EL PROVEEDOR** será el responsable de ejecutar un mecanismo de retiro para efectuar la disposición final de los desechos de polvo de tóner, cintas, cartuchos, empaques y demás consumibles o partes que tengan afectación sobre el medio ambiente.

**EL PROVEEDOR** se compromete mediante carta original en papel membretado firmada, por el representante legal a no suministrar y/o utilizar en el servicio de soporte técnico tóner reciclado, rellenado, genérico o compatible misma que deberá ser entregada como parte de la documentación solicitada en la propuesta técnica.

## CAPACIDADES DEL PROVEEDOR:

**LA ENTIDAD** requiere que **EL PROVEEDOR** para demostrar que cuenta con un equipo multidisciplinario competente deberá presentar como parte de su propuesta Técnica lo siguiente:

* Currículo del personal propuesto, así como la constancia personalizada por parte del fabricante de los equipos que conforman la solución donde avale que el personal propuesto cuenta con el conocimiento y capacidad para solucionar las fallas que presenten los equipos de impresión y digitalización.
* Carta original en papel membretado firmada, por el representante legal del **EL PROVEEDOR** mediante la que manifiesteque cuenta con personal técnico suficiente y debidamente calificado, y demás que considere necesario para garantizar al máximo la continuidad y disponibilidad del servicio que se describe en las presentes especificaciones técnicas, que suministre a **LA ENTIDAD**.
* Original y Copia de certificados vigentes en ITIL Foundation Certificate In IT Service Management (Certificado de Fundación en Gestión de Servicios de TI) de cuando menos 5 elementos de la Mesa de Servicio.

## ENTREGABLES

Los entregables se definen como la documentación inicial y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad de **EL PROVEEDOR** entregarlos al Administrador del Contrato de **LA ENTIDAD**. El archivado y resguardo de los entregables podrá ser asignado al personal que designe “El Administrador del Contrato”.

**LA ENTIDAD** definirá un grupo de trabajo a más tardar 5 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de adjudicación, el cual será integrado por personal de **LA ENTIDAD** y **EL PROVEEDOR** el cual será responsable de darle continuidad y cumplimiento a los compromisos adquiridos durante el servicio de soporte técnico. “El Administrador del Contrato” en el Acta de Constitución del Proyecto establecerá un calendario de reuniones de seguimiento e informes ejecutivos en común acuerdo con **EL PROVEEDOR**. El Administrador del Contrato realizará la supervisión de la prestación del servicio y será responsabilidad de las áreas técnicas de **EL PROVEEDOR** informar el estado que guarda a través del Acta de Aceptación de entregables de manera mensual.

**EL PROVEEDOR** deberá proporcionar durante la vigencia del instrumento jurídico los siguientes entregables de acuerdo a los niveles de servicio definidos en la tabla del numeral 19.8 de las presentes especificaciones técnicas:

**ENTREGABLE ÚNICO**

* Inventario y configuraciones del equipamiento, por Unidad Administrativa en el que por lo menos se indique marca, modelo y el número de serie de la infraestructura que integra el servicio.

**ENTREGABLES MENSUALES**

* Inventario del total de equipos activos.
* Reporte de incidentes:
* Reporte detallado de cumplimiento de niveles de servicio.
* Reporte de incidencias
* Papeletas de validación del contador del consumo mensual, las cuales estarán firmadas por el usuario final, el enlace administrativo o informático, el Administrador del Contrato por parte de **LA ENTIDAD** y el líder de proyectos por parte de **EL PROVEEDOR**.
* **EL PROVEEDOR** entregará en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato la relación de equipamiento instalado por Unidad Administrativa en el que por lo menos se indique marca, modelo y el número de serie. Estas relaciones podrán ser solicitadas en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

## NIVELES DE SERVICIO

La disponibilidad del servicio es requerida para todos los conceptos solicitados se mantendrán funcionando de forma eficiente para que los usuarios puedan utilizar los equipos en el momento en que así lo necesiten.

Será responsabilidad de **EL PROVEEDOR** indicar en su propuesta técnica detallada, el esquema operativo y administrativo que establece como propuesta para **“LA ENTIDAD”** para el debido control, aseguramiento y documentación de estos niveles de servicio.

**EL PROVEEDOR** deberá proporcionar durante la vigencia del contrato los siguientes niveles de servicios descritos en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **ALCANCE** | **NIVEL DE SERVICIO** |
| Mesa de Servicio | Poner a disposición de **LA ENTIDAD** una Mesa de Servicio para asistencia técnica. | Servicio incluido dentro del Servicio soporte técnico. | 5 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de adjudicación. |
|  |  |  |  |
| Toma de lectura | Entrega formato de lectura de impresión de los dispositivos incluidos para la prestación del servicio. | Servicio incluido dentro del Servicio soporte técnico. | 10 días hábiles posteriores al mes vencido. |
| Relación de equipamiento instalado | Entregar relación de equipamiento instalado por Unidad Administrativa. | Servicio incluido dentro del Servicio soporte técnico. | 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato. |
| Suministro reemplazo de toner y papel en CDMX y Zona Metropolitana | Suministrar y colocar toner y papel en todo el equipamiento solicitado por **LA ENTIDAD.** | Servicio incluido dentro del Servicio soporte técnico. | ***4 horas*** hábiles posteriores a la solicitud |
| Suministro reemplazo de toner y papel en zonas foráneas | Suministrar y colocar toner y papel en todo el equipamiento solicitado por **LA ENTIDAD.** | Servicio incluido dentro del Servicio soporte técnico. | ***1 día***  hábil posterior a la solicitud |
| Reposición de personal | Reposición de personal por motivos de baja ajenas a **EL PROVEEDOR.** | Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual. | 2 días hábiles contados a partir de la baja. |
| Entregable único | Documentación que será entregada al inicio del servicio. | Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización. | 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato. |
| Entregables mensuales | Documentación que será entregada al termino del mes vencido | Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual. | 10 días hábiles posteriores al mes vencido. |
| Atención de fallas e incidentes Entidades (oficinas foráneas) | Atención, solución de incidentes y problemas relacionados con soporte técnico. | Soporte técnico a todos los usuarios que hacen uso de los equipos que se detallan en el presente Anexo Técnico e instalados en oficinas foráneas. | El tiempo de atención será como máximo cuatro horas, en días laborables y en un horario de 8:00 a 18:00 horas |
| Solución de fallas e incidentes Entidades (oficinas foráneas) | Solución de fallas y problemas relacionados con soporte técnico. | Soporte técnico a todos los usuarios que hacen uso de los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico e instalados en oficinas foráneas. | El tiempo de solución será máximo de 1 día hábil. |
| Atención de fallas e incidentes CDMX y Zona Metropolitana | Atención de fallas y problemas relacionados con los equipos. | Soporte técnico a todos los usuarios que hacen uso de los los equipos que se detallan en la presente Anexo Técnico e instalados en la CDMX y Zona Metropolitana.. | El tiempo de atención será como máximo cuatro horas, en días laborables y en un horario de 8:00 a 18:00 horas |
| Solución de fallas e incidentes CDMX y Zona Metropolitana | Solución de fallas y problemas relacionados con soporte técnico. | Soporte técnico a todos los usuarios que hacen uso de los equipos que se detallan en la presente Anexo Técnico e instalados en la CDMX y Zona Metropolitana. | El tiempo de solución será máximo al día siguiente laboral. |