**SERVICIO ADMINISTRADO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN (FOTOCOPIADO)**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**INDICE**

[1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO 4](#_Toc21014838)

[2 CRITERIOS APLICABLES PARA EL SERVICIO ADMINISTRADO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN 4](#_Toc21014839)

[3 MODALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 6](#_Toc21014840)

[3.1 SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN BLANCO Y NEGRO VOLUMEN BAJO. 6](#_Toc21014841)

[3.2 SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN BLANCO Y NEGRO VOLUMEN MEDIO. 6](#_Toc21014842)

[3.3 SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN BLANCO Y NEGRO VOLUMEN ALTO. 6](#_Toc21014843)

[3.4 SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN COLOR VOLUMEN BAJO. 6](#_Toc21014844)

[3.5 SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN COLOR VOLUMEN MEDIO. 7](#_Toc21014845)

[3.6 SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN COLOR VOLUMEN ALTO. 7](#_Toc21014846)

[4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS 8](#_Toc21014847)

[4.1 PERFIL “A” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO (MONOCROMÁTICA) 8](#_Toc21014848)

[4.2 PERFIL “B” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO MEDIANO (MONOCROMÁTICA) 9](#_Toc21014849)

[4.3 PERFIL “C” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (MONOCROMÁTICA) 10](#_Toc21014850)

[4.4 PERFIL “D” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO (COLOR) 11](#_Toc21014851)

[4.5 PERFIL “E” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO MEDIANO (COLOR) 12](#_Toc21014852)

[4.6 PERFIL “F” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO 13](#_Toc21014853)

[4.7 PERFIL “G” ESCÁNER CAMA PLANA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO 14](#_Toc21014854)

[4.8 PERFIL “H” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO MEDIANO 15](#_Toc21014855)

[4.9 PERFIL “I” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO GRANDE 16](#_Toc21014856)

[4.10 PERFIL “J” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO 17](#_Toc21014857)

[4.11 PERFIL “K” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO MEDIANO 18](#_Toc21014858)

[4.12 PERFIL “L” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO GRANDE 19](#_Toc21014859)

[4.13 PERFIL “M” MULTIFUNCIONAL DOBLE CARTA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (MONOCROMÁTICO) 20](#_Toc21014860)

[4.14 PERFIL “N” MULTIFUNCIONAL DOBLE CARTA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (COLOR) 21](#_Toc21014861)

[5 REQUERIMENTOS DEL SERVICIO 23](#_Toc21014862)

[6 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO 25](#_Toc21014863)

[6.1 SOPORTE TÉCNICO 26](#_Toc21014864)

[6.2 MESA DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN 27](#_Toc21014865)

[7 TOMA DE LECTURA DE LOS EQUIPOS 29](#_Toc21014866)

[8 HORARIO DE SERVICIO: 29](#_Toc21014867)

[9 REFACCIONES, PARTES Y CONSUMIBLES 29](#_Toc21014868)

[10 CAPACIDADES DEL PROVEEDOR: 30](#_Toc21014869)

[11 ENTREGABLES 30](#_Toc21014870)

[12 LUGAR DE ENTREGA 31](#_Toc21014871)

[13 TRANSICIÓN DEL SERVICIO 32](#_Toc21014872)

[14 NIVELES DE SERVICIO 32](#_Toc21014873)

# DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

**LA ENTIDAD** requiere el “Servicio administrado de Impresión y Digitalización”, donde todos los componentes de equipo multifuncional, escáner, impresora, software, servicio personal técnico e infraestructura estén integrados, con el objetivo de mantener un servicio de calidad durante la vigencia servicio.

El Servicio de Impresión y Digitalización se deberá suministrar con equipos que cumplan con los perfiles (impresora, escáner y multifuncional) descritos en estas especificaciones técnicas y se deberá mantener el correcto funcionamiento de la totalidad del equipamiento propuesto que formará parte del Servicio.

En el Servicio de Impresión y Digitalización se deberá dimensionar el volumen total de impresión y/o digitalización mensual requerido, considerando el volumen mínimo y el volumen máximo.

# CRITERIOS APLICABLES PARA EL SERVICIO ADMINISTRADO 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, candado 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 deberá instalar, configurar y probar la correcta operación de la totalidad 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.
* Actualización del 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.
* LA ENTIDAD requiere para el “Servicio de Impresión y Digitalización” que EL PROVEEDOR realice la implementación, mantenimiento y soporte técnico de los equipos. Realizando al menos las siguientes actividades:
* Mantener la continuidad de la operación de los equipos instalados.
* Apegarse a los Niveles de Servicio descritos en las presentes especificaciones técnicas.
* Realizar las gestiones técnicas y administrativas que considere necesarias para prestar el servicio aquí descrito durante la totalidad de la vigencia del contrato.
* El servicio de “Servicio de Impresión y Digitalización será prestado en los sitios descritos en el Anexo 1 “Tabla de Sitios, Equipamiento y Consumos”.
* Planear, operar y supervisar el servicio, bajo la rectoría que le establezca “El Administrador del Contrato”.
* Para la prestación del servicio, EL PROVEEDOR deberá proporcionar, instalar y configurar los equipos con los perfiles adjuntos como anexo “PERFILES”, con equipos originales de la marca ofertada, de acuerdo a las características señaladas en ellos.

# MODALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

## SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN BLANCO Y NEGRO VOLUMEN BAJO.

El servicio se deberá prestar con equipos que cumplan con las características técnicas que se describen en:

* PERFIL “A” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO (MONOCROMÁTICA)
* PERFIL “F” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO
* PERFIL “G” ESCÁNER CAMA PLANA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO
* PERFIL “J” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO

## SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN BLANCO Y NEGRO VOLUMEN MEDIO.

El servicio se deberá prestar con equipos que cumplan con las características técnicas que se describen en:

* PERFIL “B” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO MEDIANO (MONOCROMÁTICA
* PERFIL “H” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO MEDIANO
* PERFIL “K” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO MEDIANO

## SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN BLANCO Y NEGRO VOLUMEN ALTO.

El servicio se deberá prestar con equipos que cumplan con las características técnicas que se describen en:

* PERFIL “C” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (MONOCROMÁTICA)
* PERFIL “I” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO GRANDE
* PERFIL “L” MULTIFUNCIONAL GRUPO DE TRABAJO GRANDE
* PERFIL “M” MULTIFUNCIONAL DOBLE CARTA GRUPO DE TRABAJO GRANDE

## SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN COLOR VOLUMEN BAJO.

El servicio se deberá prestar con equipos que cumplan con las características técnicas que se describen en:

* PERFIL “D” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO (COLOR)
* PERFIL “F” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO
* PERFIL “G” ESCÁNER CAMA PLANA GRUPO DE TRABAJO PEQUEÑO

## SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN COLOR VOLUMEN MEDIO.

El servicio se deberá prestar con equipos que cumplan con las características técnicas que se describen en:

* PERFIL “E” IMPRESORA GRUPO DE TRABAJO MEDIANO (COLOR)
* PERFIL “H” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO MEDIANO

## SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN COLOR VOLUMEN ALTO.

El servicio se deberá prestar con equipos que cumplan con las características técnicas que se describen en:

* PERFIL “I” ESCÁNER GRUPO DE TRABAJO GRANDE
* PERFIL “N” MULTIFUNCIONAL DOBLE CARTA GRUPO DE TRABAJO GRANDE (COLOR)

# CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

Los equipos solicitados para el servicio administrado 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 3000 |
| 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 5,000 |
| 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 |

**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) | Mínimo 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 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.**

## 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) | Mínimo 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 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.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| 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) | Mínimo 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 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.**

## 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.**

# REQUERIMENTOS DEL SERVICIO

Los requerimientos para el “servicio administrado de equipo de impresión y digitalización” son los siguientes:

* 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.
* Durante la vigencia del servicio, si el equipo presenta falla, el PROVEEDOR deberá contar con personal técnico especializado en la reparación del equipo. Así también, deberá contar con las piezas y refacciones originales para los diversos equipos que componen la solución propuesta, o bien, asegurarse de que el envío de las piezas y refacciones se realice en un tiempo tal, que le permita cumplir con los niveles de servicio establecidos en el presente documento.
* El PROVEEDOR deberá asegurarse de que los incidentes se atiendan inicialmente en el puesto de trabajo del usuario que lo reporte. El personal técnico asignado por el PROVEEDOR deberá realizar las acciones necesarias para solucionar la falla presentada en el puesto de trabajo del usuario. Si la falla no puede ser solucionada en el puesto de trabajo del usuario y es necesario retirar el equipo o alguno de sus componentes que impida la operación de este, el personal técnico debe reemplazar el equipo por uno igual o de mayores características. El PROVEEDOR deberá contemplar toda la logística necesaria para realizar el reemplazo de los equipos de impresión y digitalización, en los inmuebles designados por LA ENTIDAD.
* EL PROVEEDOR deberá entregar una matriz de escalamiento que permita LA ENTIDAD contactar al personal designado por el proveedor para asegurar el cumplimiento y entrega conforme al presente documento. De igual manera, el proveedor deberá proporcionar un documento donde se plasme el procedimiento que seguirá para resolución de incidentes.
* 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, incluyendo altas, bajas y reubicaciones.
* EL PROVEEDOR deberá entregar un 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. 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 proporcionar los servicios comprometidos en conformidad con las metodologías y estándares solicitados por LA ENTIDAD
* El PROVEEDOR deberá proporcionar los servicios comprometidos en las ubicaciones definidas por LA ENTIDAD.
* El PROVEEDOR deberá proporcionar los servicios comprometidos conforme a los niveles de servicio requeridos por LAS ENTIDADES.

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

* 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**, en la ficha técnica del equipo propuesto para la prestación del servicio deberá identificar cada una de las características técnicas solicitadas para los equipos descritos en los diferentes perfiles.
* **EL PROVEEDOR** deberá presentar una carta original en papel membretado firmada, por el representante legal del fabricante de los equipos a ofertar en los diferentes perfiles en donde lo certifique como distribuidor autorizado de la marca, dirigida a **LA ENTIDAD** en el entendido de que el Representante Legal, deberá manifestar por escrito que dicha distribución no le ha sido revocada
* Carta original en papel membretado firmada por el representante legal en la que manifieste que, todos los productos de software que requiera para prestar el servicio solicitado en las presentes especificaciones técnicas estarán bajo su responsabilidad, tanto de adquisición y licenciamiento, como de actualización necesaria para mantener los niveles de servicio solicitados por **LA ENTIDAD**. También deberá́ incluir en su texto la liberación de responsabilidad hacia LA ENTIDAD del licenciamiento de los productos de software que **EL PROVEEDOR** adquiera y que tenga instalado en los equipos de su propiedad, para cumplir con los compromisos y niveles de servicio del instrumento jurídico que se celebre.
* **EL PROVEEDOR** deberá presentar una carta original en papel membretado firmada, por el representante legal del fabricante de los equipos a ofertar en los diferentes perfiles, en donde garantice, tanto el cumplimiento de los requerimientos de servicio y soporte técnico, como el abastecimiento de suministros, partes, refacciones y accesorios nuevos y originales, de la misma calidad y marcas recomendadas para cada modelo y tipo de multifuncional o impresora durante la vigencia del contrato.

# ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

Para la entrega del servicio administrado 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.

A efecto de no saturar la red institucional se tomarán las medidas necesarias con base en la demanda del servicio en conjunto con **EL PROVEEDOR,** en caso de que se pierda la conexión se tendrá un mecanismo para que los usuarios puedan imprimir de manera local mientras se restablece la comunicación.

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”.

**EL PROVEEDOR** deberá manifestar como parte de su propuesta técnica que la solución propuesta cuenta con capacidad para cumplir totalmente con la demanda del servicio y que es compatible en todos los aspectos técnicos y tecnológicos con la infraestructura de **LA ENTIDAD** señaladas en las presentes especificaciones Técnicas

Los requerimientos de uso de infraestructura de comunicaciones externas se deberán apegar a las políticas de administración de la red de **LA ENTIDAD**.

Cualquier cambio que necesite realizar **EL PROVEEDOR** en las redes locales será solicitado por escrito y anticipado, para su autorización y programación a “El Administrador del Contrato”.

Para lo anterior **EL PROVEEDOR** debe realizar las gestiones técnicas y administrativas que considere necesarias para ampliar las coberturas de seguros, pólizas de servicios, renovación de contratos, mantenimiento de infraestructura y todo aquello que sea necesario para prestar el servicio durante la totalidad de la vigencia del contrato.

Para la prestación del servicio administrado de Impresión y Digitalización, **EL PROVEEDOR** deberá proporcionar el soporte técnico para mantener la continuidad de las operaciones de la infraestructura de impresión y digitalización y 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 resolución de fallas y orientación sobre el uso de la infraestructura.

## SOPORTE TÉCNICO

**EL PROVEEDOR** deberá realizar el soporte técnico para mantener la continuidad de las operaciones de la infraestructura de impresión y digitalización. Para ello proporcionará el soporte técnico que se requiera de forma ilimitada cumpliendo con los niveles de servicio requeridos por **LA ENTIDAD**. Esto incluye los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

**LA ENTIDAD** requiere que **EL PROVEEDOR** realice actividades necesarias para la atención correcta y oportuna de los siguientes servicios:

* Gestión de incidentes.
* Suministro y reemplazo de refacciones, partes y consumibles (toner, papel, kits de mantenimiento, gomas de alimentación de papel, etc.) necesarios para la operación continua de los equipos suministrados 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
* Todas las refacciones, partes y componentes empleados por el PROVEEDOR en la reparación de los equipos para los mantenimientos correctivos realizados para solventar incidencias y solicitudes, deberán de ser de iguales o mejores características, así como no re-manufacturados.
* Revisión y actualización de inventario y resguardos
* Recuperación de bienes al término del contrato.
* 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. Quedando bajo su responsabilidad el cumplimiento de las disposiciones ambientales vigentes.
* 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.

**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 hábiles 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, 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.

## MESA DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

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, 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 la reparación necesaria. 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 cambiar el equipo (multifuncional, impresora o escáner), EL PROVEEDOR deberá cumplir con los niveles de servicio requeridos en las presentes especificaciones técnicas para instalar y configurar el equipo multifuncional que sustituya temporalmente al equipo con falla.
* “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 equipamiento de impresión y digitalización suministrado. 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

# 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.
* Los equipos que no se encuentren reportados como instalados a “El Administrador del Contrato” no podrán ser considerados para la facturación correspondiente, por lo que el contador de impresiones y copias que presenten al darse de alta en dicho sistema, se considerará como inicial y no procederá pago alguno de manera retroactiva

# HORARIO DE SERVICIO:

**EL PROVEEDOR** deberá prestar el servicio, 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.**

# REFACCIONES, PARTES Y CONSUMIBLES

**EL PROVEEDOR** deberá reemplazar las refacciones, partes y consumibles por nuevos, originales y de acuerdo con la marca y modelo del equipo. No se aceptará el suministro de componentes genéricos, compatibles, 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 consumibles necesarios para la operación continua de los equipos incluyendo el ***suministro de papel*** para los multifuncionales e impresoras, como son tóner, kits de mantenimiento, fusor, unidades de imagen y revelado y, en cada una de las Unidades Administrativas usuarias, los cuales serán nuevos y originales, (no se aceptarán consumibles genéricos o compatibles), de la misma calidad y marcas recomendadas para cada modelo y tipo de multifuncional o impresora, incluidos en el costo del servicio administrado y sin cargo adicional para **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.

**EL PROVEEDOR** se compromete mediante carta original bajo protesta de decir verdad a 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.

# 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 sus equipos propuestos donde avale que el personal propuesto cuenta con el conocimiento y capacidad para solucionar las fallas que presenten los equipos de impresión, digitalización y fotocopiado propuestos.
* 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. “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 entregables de acuerdo a los niveles de servicio de los entregables que están definidos en la tabla del numeral 14 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**

* 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
* 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 de la infraestructura que integra el servicio. Estas relaciones podrán ser solicitadas en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

# 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.

# TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Anticipadamente al término del servicio **EL PROVEEDOR** y **LA ENTIDAD** acordaran el mecanismo para la transición del retiro controlado del servicio objeto de las presentes especificaciones técnicas 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 naturales 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**.**

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.**

# 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 de Impresión y Digitalización. | 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 de Impresión y Digitalización. | 10 días hábiles posteriores al mes vencido. |
| Relación de equipamiento instalado | Entregar relación de equipamiento instalado por Unidad Administrativa. | Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización. | 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato. |
| 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 |
| 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 naturales posteriores al mes vencido. |
| Atención de fallas e incidentes Entidades (oficinas foráneas) | Atención y solución de fallas y problemas relacionados con los 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 los 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 los 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 los 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. |
| Suministro / reemplazo de consumibles Entidades (oficinas foráneas) | Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles. | Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico e instalados en oficinas foráneas. | El tiempo de Suministro / reemplazo de consumibles será máximo de 2 días laborables |
| Suministro / reemplazo de consumibles CDMX y Zona Metropolitana | Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles. | Todos los equipos y servicios que se detallan en la presente Anexo Técnico e instalados en la CDMX y Zona Metropolitana. | El tiempo de Suministro / reemplazo de consumibles será máximo al día siguiente laboral |