

## FICHA TÉCNICA

### SUBASTA INVERSA 01 – 08

**Mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de repuestos, de los equipos de cómputo de las sedes del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del Fondo de Programas Especiales para la Paz**

GRUPO/ CLASE/ FAMILIA A LA QUE PERTENECE EL SERVICIO (CÓDIGO)	GRUPO/CLASE/FAMILIA A LA QUE PERTENECE EL SERVICIO (TITULO EN ESPAÑOL)	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN GENERAL
81111812	MANTENIMIENTO O APOYO DEL HARDWARE DEL ORDENADOR	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPO DE COMPUTO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS	<b>I. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPO DE COMPUTO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS</b> El mantenimiento preventivo y correctivo para todos los recursos informáticos se prestará en la sedes de La Presidencia de la República de acuerdo al cuadro <b>Anexo Listado de Recursos Informáticos.</b>

			<p><b>II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b> Se entenderán incluidos dentro del valor de la oferta presentada por el proponente todos los repuestos nuevos originales (parte, accesorios o equipos) que se vayan a instalar en reemplazo de los defectuosos, los cuales antes de su instalación deberán ser presentados al funcionario delegado por La Presidencia de la República, para su verificación y aprobación. Se admitirá el suministro de repuestos nuevos genéricos, solamente cuando los repuestos nuevos originales, se encuentren fuera del mercado, según certificación del fabricante; para este evento, el supervisor efectuará la verificación y aprobación del caso.</p> <p>* El Oferente debe contar con un laboratorio dotado de herramientas adecuadas, que permitan un diagnóstico más a fondo de los equipos, y con un lugar donde pueda realizar las revisiones, pruebas y reparación de equipos y dispositivos.</p> <p>* El Oferente dispondrá de la logística necesaria para asumir el movimiento de equipos y repuestos, entre La entidad y el centro de reparaciones del Oferente (laboratorio), de la manera mas ágil y segura posible y deberá asumir la totalidad de los costos de transporte y seguros de los equipos asociados a los Servicios de esta oferta.</p> <p>* Si al iniciar la ejecución del contrato, se detectan equipos dañados, éstos deberán arreglarse, sin costo adicional al contrato.</p> <p><b>* A los siguientes equipos se les debe hacer un mantenimiento preventivo cada dos meses:</b> 8 scanner Hewlett Packard, 6 Scanner Kodak, 4 Scanner Xerox, 5 Impresoras Epson Modelo TMU590P, 8 Impresoras de Punto Epson y 3 Impresoras Láser Hewlett Packard.</p>
--	--	--	--

			<p><b>a) MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b></p> <p>El oferente deberá realizar dos (2) mantenimientos preventivos On Site a todo el parque computacional, el cual se realizará de acuerdo al cronograma establecido por el Área de Información y Sistemas de la Entidad. Durante dicho mantenimiento, se levantará un inventario individualizado de todo el parque computacional, previa definición de los datos a contener el reporte, por parte del Área de Sistemas.</p> <p>En cada mantenimiento preventivo, se deberán realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza detallada general externa e interna de los equipos.</li> <li>• Revisión y diagnóstico del sistema eléctrico</li> <li>• Diagnóstico y calibración de drives, cintas de backup y/o discos.</li> <li>• Prueba general del funcionamiento del sistema, revisión y ajustes necesarios.</li> <li>• Test de diagnóstico de hardware/Software Operativo con últimas versiones y utilitarios disponibles/Optimización de discos duros y de memoria.</li> <li>• Verificación en presencia del usuario del perfecto funcionamiento de la maquina después del mantenimiento Preventivo.</li> <li>• Reporte de mantenimiento de cada uno de los equipos especificando características del equipo, usuario y estado del mismo.</li> </ul>
			<p><b>b) MANTENIMIENTO CORRECTIVO:</b></p> <p>El servicio de mantenimiento correctivo se debe prestar durante todo el periodo de vigencia del contrato. Deberá observar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arreglo o reemplazo de cualquier dispositivo de la CPU, monitor, Mouse, teclado, interfases, parlantes, y cualquier elemento que los componga. Se exceptúan los elementos de consumo.</li> <li>• Reemplazo de cualquier dispositivo de los video beams, camaras IP, plotters, scanners e impresoras de matriz, inyección o láser, incluyendo elementos fungibles como cabezas de impresión, piñonaría, fusores y demás componentes que hagan parte del correcto funcionamiento de estos equipos, Se exceptúan cintas, tonners y tintas.</li> <li>• Una vez realizado el mantenimiento correctivo y/o preventivo, los equipos o periféricos se deberán dejar en perfecto estado de funcionamiento. Para el caso específico de sustitución de discos duros en los computadores, éstos deberán quedar instalados por el contratista con todo el software que antes tenía, el cual será suministrado por la Entidad. A los siguientes equipos se le debe hacer un mantenimiento preventivo cada dos meses:</li> </ul> <p><b>8 scanner Hewlett Packard, 6 Scanner Kodak, 4 Scanner Xerox, 5 Impresoras Epson Modelo TMU59OP, 8 Impresoras de Punto Epson y 3 Impresoras Laser Hewlett Packard.</b></p>

				<p><b>c) TIEMPOS DE RESPUESTA</b></p> <p><b>Diagnóstico y Solución (Equipos de Escritorio e impresoras)</b></p> <p>El tiempo máximo de atención para el diagnóstico de los equipos, será de cuatro (4) horas hábiles; contadas a partir del reporte inicial.</p> <p>Para la solución de cualquier problema a partir de la solicitud inicial, el plazo será de un (1) día hábil, contados a partir de la fecha y hora de la solicitud. La empresa debe contar con la logística para que los repuestos necesarios lleguen a su destino dentro de este tiempo para la solución.</p> <p>En caso de determinarse que el problema no puede ser resuelto dentro del día hábil, estimado, para solucionarlo, el contratista debe reemplazar el elemento averiado con uno de su propiedad, de características idénticas o superiores e instalarlo temporalmente en el sitio dentro del plazo asignado para la solución, y por un término máximo de quince (15) días hábiles, lapso dentro del cual se dará la solución definitiva. La acción correctiva para dejar los equipos y periféricos en perfecto estado de funcionamiento no será en ningún caso superior a los tiempos aquí descritos.</p> <p>Los equipos suministrados de manera temporal o definitiva, por el contratista y que correspondan a modelos diferentes a los contratados para el mantenimiento integral, deben ser entregados a la Entidad, con sus respectivos consumibles, para su puesta en marcha.</p> <p>Los equipos o dispositivos que se dejen como parte de los reemplazados deberán ser iguales o superiores en especificación a los retirados.</p>

			<p>El contratista frente a los equipos que considere se tengan que reemplazar en forma definitiva, deberá informar al supervisor designado por la Entidad las razones de tipo técnico que fundan su imposibilidad de reparación o recuperación, para que este último surta el trámite a que haya lugar al interior de la Entidad. De esta situación el supervisor designado por la Entidad verificará que los equipos o partes que se reemplacen definitivamente no podrán ser puestos en servicio en La Presidencia de la República, para lo cual se verificarán sus correspondientes registros de serial, del registro oficial del inventario de la Entidad, para el control respectivo.</p>
			<p><b>Diagnóstico y Solución (Servidores)</b></p> <p>El tiempo máximo de atención para el diagnóstico de los servidores, será de dos (2) horas contados a partir del reporte y para la solución de cualquier problema luego de la hora de la solicitud, será de cinco (5) horas, contados a partir de la fecha y hora de la solicitud.</p> <p>En caso de determinarse que el problema del servidor no puede ser resuelto dentro de las cinco (5) horas indicadas, el contratista deberá reemplazar el elemento averiado con uno de su propiedad, de características idénticas o superiores e instalarlo temporalmente en el sitio, dentro de las cuatro (4) horas siguientes, por un término máximo de quince (15) días hábiles, lapso dentro del cual se dará la solución definitiva. La acción correctiva para dejar los equipos y periféricos en perfecto estado de funcionamiento no será en ningún caso superior a los tiempos aquí descritos</p>
			<p><b>d) REGISTRO DE LA SOLICITUD Y REPORTE</b></p> <p>El proponente deberá llevar un registro magnético de los requerimientos de servicio, como medio de control para el contratista y la Entidad, por lo que lo deberá remitir periódicamente vía correo electrónico, para ser utilizado como herramienta en las reuniones de seguimiento.</p> <p>Como constancia de la prestación del servicio, el usuario final o el técnico de soporte del Área de Sistemas, suscribirá un formato de prestación del servicio junto con el Técnico representante del proveedor, describiendo el problema, solución aplicada y tiempo transcurrido para alcanzar tal solución.</p>

			<p><b>e) GARANTÍA DEL SERVICIO</b></p> <p>Los repuestos (partes, accesorios) suministrados deben contar con una garantía mínima de seis (6) meses, a partir de la fecha de recibo a satisfacción.</p> <p>El mantenimiento correctivo no incluye daños derivados por acciones de la naturaleza ampliamente comprobados como terremotos, rayos, entre otros. Tampoco se obliga a responder por daños ocasionados por actos vandálicos, terrorismo o mal manejo evidente de los equipos por parte de los usuarios.</p> <p>Los equipos que sean cambiados en su totalidad (equipos, impresoras, servidores, video Beam, etc) deben contar con garantía directa del fabricante por lo menos de un periodo de dos Años.</p> <p>La Presidencia de la República, se reserva el derecho de cambiar algún recurso informático del listado anexo por otro recurso informático que no se encuentre relacionado en él, en el caso de requerir mantenimiento correctivo o preventivo.</p>
			<p><b>f) DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b></p> <p>El horario de atención para los equipos de cómputo será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>El horario de atención para los servidores y equipos de usuarios especiales, en caso de requerirse, se realizará el día sábado.</p>
			<p><b>g) PERSONAL TÉCNICO EXCLUSIVO</b></p> <p>El contratista deberá destinar como mínimo Dos (2) técnicos para todo el término de ejecución del contrato, quien en forma permanente (dentro del horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes) y exclusiva, se encargará de brindar el apoyo frente a todas las actividades que demande el servicio de mantenimiento. El presente ofrecimiento para ser tenido en cuenta por parte de la Entidad, deberá soportarse con la presentación de la hoja de vida del técnico y las respectivas certificaciones expedidas por el fabricante o distribuidor autorizado de casa Matriz, de alguna de las marcas contenidas anexo, "Listado de Recursos Informáticos" del presente pliego de condiciones, donde se refiera a la idoneidad y capacidad del técnico certificado para realizar el mantenimiento y prestar el soporte afín al objeto que pretende contratar la Entidad.</p>

#### h) EQUIPOS DE SOPORTE

El proponente deberá ofrecer equipos de soporte de su propiedad y mantenerlos como stock durante la ejecución del contrato para garantizar la atención inmediata de los problemas que se generen en desarrollo del objeto de mantenimiento preventivo y correctivo, los cuales deberá enviar a la Entidad. Al vencimiento de la vigencia del contrato, serán objeto de devolución al contratista. Este ofrecimiento deberá observar como mínimo lo siguiente:

Computador de Escritorio 15  
Computadores Portátiles 2  
Impresora Matriz (\*) 6 (3 Carro Ancho – 3 Carro Angosto)  
Video Beam 2  
Impresora Láser tipo I (\*) 3  
Impresora Láser tipo II (\*) 6  
Escáner 2

(\*) El contratista debe suministrar los elementos de consumo para iniciar la operación de estos equipos, en caso de tratarse de marcas y/o modelos diferentes a los existentes en la Entidad.

Las características mínimas técnicas que deben tener de los equipos de soporte son:

- **IMPRESORA LÁSER TIPO I:**

<b>Velocidad de Impresión</b>	45 PPM a blanco y negro tamaño Carta Mínimo
<b>Salida de la Primera Pagina</b>	8,5 Segundos Máximo
<b>Procesador</b>	460 MHZ
<b>Memoria RAM</b>	80 MB Mínimo
<b>Resolución</b>	1200 DPI
<b>Conectividad</b>	Puerto paralelo estándar compatible con IEEE 1284-b,USB 2.0 de alta velocidad, 10/100 TX estándar Dos Ranuras EIO
<b>Manejo de Papel</b>	Unidad Duplex Estándar, 2 Bandejas de Entrada 500 hojas mínimo, Bandeja multipropósito de 100 Hojas mínimo
<b>Impresión Doble Cara</b>	Unidad A doble Cara Automática
<b>Tamaños de papel soportados</b>	A4, A5, carta oficio, ejecutivo

- **IMPRESORA LÁSER TIPO II:**

Procesador	400 MHZ
Memoria RAM	32 MB Mínimo
Resolución	1200 x 1200 DPI
Conectividad	Puerto paralelo estándar IEEE 1284,USB, 10/100 TX estándar
Manejo de Papel	Bandeja de 250 hojas mínimo
Tamaños de papel soportados	A4, A5, carta oficio, ejecutivo
Medios de impresión	Etiquetas, acetatos, sobres

- **SCANNER:**

Tamaño mínimo de documentos	Accesorios de cama plana: menor de 25 x 25 mm, alimentador automático de documentos: 94 x 140 mm
Tamaño máximo de documentos	Accesorio de cama plana: 215 x 297 mm
Grosor del papel	Accesorio de cama plana: Desde papel cebolla hasta materiales con un grosor de 38 mm
Alimentador	Alimentador automático.
Velocidades	Resolución en color de 150 dpi 25 ppm/ 50 ipm Resolución en escala de grises de 200 dpi 32 ppm/64 ipm Resolución bitonal de 200 dpi 32 ppm/ 64 ipm
Resolución de salida	75, 100, 150, 200, 240, 300, 400, 600 dpi (Pueden incluirse resoluciones mayores a las aquí enumeradas.)
Resolución óptica	600 dpi (Pueden incluirse resoluciones mayores a las aquí enumeradas.)
Software	Software de captura de imágenes con compatibilidad para S.O, W9X, 2K, XP, con controladores Twain e ISIS

- **IMPRESORA MATRIZ:** carro angosto

Velocidad de impresión en cps	300 cps (10 cpi)
Compatibilidad	Windows 98/2000/XP/Me y NT 4.0
Lenguaje de la impresora	ESC/P, Emulación IBM 2380 Plus
Alimentación de papel	Standard: inserción manual, tractor

	Opcional: alimentador de hojas sueltas, soporte de rollos de papel
Capacidad de entrada de papel	Bandeja de entrada para hoja sueltas y/o tractor de formas continuas
Buffer	64 Kb
Nivel de ruido	49 dB(A) Patrón ISO 7779
Juego de caracteres	Draft: 10,12,15 cpi Roman:10,12,15 cpi y proporcional San Serif: 10,12,15 cpi y proporcional OCR-B 10 cpi
Ancho de columna	10 cpi: 80 caracteres
Panel de control	Fuente, Pausa, Rasgado, LF/FF (alimentación de líneas/formularios), Carga/ Descarga, Microajuste, Autoprueba
Interfaces	Paralelo bidireccional, serial, USB

- VIDEO BEAM

Brillo / Lumens	3500 Ansi lúmenes
Resolución nativa	XGA 1024x768 Pixeles
Control remoto	Distancia de operación 6 metros Control remoto con todas las funciones incluyendo Mouse, apuntadores, cambio entre Video y Computador, Zoom, menú de ajustes.
Contraste	500:1
Nivel de ruido	37 dB (alta luminosidad) maximo 32 dB (baja luminosidad) Maximo
Método de proyección	Delantera, posterior, soporte para techo
Reproducción de colores	16,7 millones de colores Minimo
Tarjeta de sonido	5 Watts Minimo
Distancia de proyección	0,82 mts a 14,69 mts

**Anexo Listado de Recursos Informáticos.**

**DAPR - PC's de Escritorio**

Marca	Cant
Acer	2
Macintosh	3
Compaq	1
Clon	90
Dell	281
Hewlett Packard	85
IBM	11
Lenovo	35
Premio	10
Olivetti	9
Silicon Graphics	4
<b>Total DAPR</b>	<b>447</b>

**Portátiles DAPR**

Marca	Cant
Macintosh	1
Compaq	22
Dell	20
Hewlett Packard	1
IBM	2
Sony	2
Toshiba	1
<b>Total DAPR</b>	<b>49</b>

**DAPR - Otros Dispositivos**

Marca	Equipo	Cant
Hewlett Packard	Scanner	16
Kodak	Scanner	6
Goalscan	Scanner	1
Hewlett Packard	Plotter	1
Hewlett Packard	Quemador Externo	5
Voyager	Scanner	1
Logitech	Camaras IP	5
Epson	Video Beam	1
Optuma	Video Beam	2
Panasonic	Video Beam	1
Sony	Video Beam	3
Infocus	Video Beam	2
<b>Total DAPR</b>		<b>44</b>

**Impresoras Laser**

Marca	Cant
Epson Modelo TM-U590P	5
Hewlett Packard	83
Kyocera	2
Lenovo	20
Lexmark	10
Zebra - Codigo de Barras	1
<b>Total DAPR</b>	<b>121</b>

**Impresoras Inyección**

Marca	Cant
Apollo	4
Canon	2
Epson	9
Hewlett Packard	118
Lexmark	3
<b>Total DAPR</b>	<b>136</b>

**Impresoras de Punto**

Marca	Cant
Epson	41
NCR	1
<b>Total DAPR</b>	<b>42</b>

Servidores	Cant
------------	------

DELL	7
Compaq	5
Hewlett Packard	1
SUN	1
IBM	2
<b>Total DAPR</b>	<b>16</b>

**Fondo Paz -  
PC's de  
Escritorio**

Marca	Cant
Compaq	99
Clon	
Dell	14
Hewlett Packard	8
IBM	1
<b>Total FP</b>	<b>122</b>

**Portatiles Fondo Paz**

Marca	Cant
Macintosh	1
Compaq	22
Dell	1
Hewlett Packard	2
IBM	19
Toshiba	1
<b>Total FP</b>	<b>46</b>

**Fondo Paz - Otros Dispositivos**

Marca	Equipo	Cant
Hewlett Packard	Scanner	1
Canon	Scanner	1
Hewlett Packard	Plotter	1
<b>Total FP</b>		<b>3</b>

**Impresoras Laser**

Marca	Cant
Xerox	13
Hewlett Packard	22
<b>Total FP</b>	<b>35</b>

**Impresoras de  
Punto**

Marca	Cant
Epson	10
<b>Total FP</b>	<b>10</b>

**Impresoras  
Inyección**

Servidores	Cant
IBM	1
<b>Total FP</b>	<b>1</b>

Marca	Cant
Hewlett Packard	36
<b>Total FP</b>	<b>36</b>