

## **Estudio de mercado (RFI) solicitud de cotización para la prestación del servicio de outsourcing de impresión para COLVATEL S.A ESP**

### **Presentación**

Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos COLVATEL S.A. E.S.P. en adelante COLVATEL es una sociedad comercial por acciones, constituida como Empresa de Servicios Públicos de carácter mixto, cuya organización y funcionamiento se rige por sus estatutos sociales, la Ley 1341 de 2009 y en lo no dispuesto en ella, por el Código de Comercio.

COLVATEL S.A. E.S.P. tiene por objeto social "A. La prestación y comercialización de bienes y servicios de telecomunicaciones, y cualquier tecnología informática y de comunicaciones (TIC'S), con cubrimiento local, nacional e internacional, con o sin utilización del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias aplicables, comprendiendo entre otros pero sin limitarse a ellos, servicios de conectividad, servicios de valor agregado, telemáticos, teleservicios, servicios portadores, servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía de larga distancia nacional e internacional. B. Servicios de entretenimiento y contenido, servicios móviles e inalámbricos en general. C. Outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica, administrativa, financiera, comercial y operativa y en general, aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas. D. Prestación de servicios de tercerización BPO (Business Process Outsourcing), ITO (Information Technology Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing). E. La explotación profesional industrial y comercial de diseño, configuración, planeación, construcción, suministro, instalación, mantenimiento, operación, soporte, gestión e interventoría de redes de telecomunicaciones, entre ellas, redes móviles, satelitales e inalámbricas, de fibra óptica y cobre, y otras como redes de semaforización, de señalización vial, física y electrónica, de telemetría, eléctricas, para sistemas de seguridad, videovigilancia y alarmas. F. La construcción de obras civiles requeridas para los diferentes tipos de redes y soluciones tecnológicas o telemáticas. G. Suministro, alistamiento, montaje y mantenimiento de antenas, equipos repetidores y torres en general. H. Compra, importación, exportación, distribución, suministro, arrendamiento y venta de equipos de cómputo, de comunicaciones, equipos de oficina, audiovisuales, hardware en general y mobiliario necesario para la prestación de servicios de integración. I. suministro, implementación y mantenimiento de soluciones de seguridad informática, de sistemas de información, software y licencias de uso de cualquier clase de productos, bienes o servicios asociados a la tecnología informática y de comunicaciones. J. Implementación de centro de cómputo y datacenter, de call y contact center y prestación de otros servicios ofimáticos. K. Análisis, desarrollo, prestación y administración de aplicaciones de procesamiento electrónico, almacenamiento, captura, microfilmación y mantenimiento de datos e información. L. Servicios de administración de documentación, alistamiento, organización, reconstrucción, desinfección, digitación, digitalización, microfilmación, custodia, transporte, captura de imágenes, copiado e impresión masiva de documentos. M. Prestación de servicios logísticos, administración logística,



Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
[www.colvateel.com.co](http://www.colvateel.com.co)

*almacenamiento y custodia de mercancía, control de inventarios, transporte y distribución física para empresas del sector de las TIC's. N. Desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para facturación, recaudo electrónico, administración, procesamiento y control de recaudos, tasas, impuestos y contribuciones y en general, para todo tipo de rentas. O. Prestación de servicios digitales, tecnológicos y afines bajo cualquier modalidad. P. Prestación de servicios de gerencia de proyectos, asistencia técnica, capacitación, asesoría y consultoría en informática y telecomunicaciones. Q. Formación, entrenamiento y capacitación en TIC's. Igualmente en desarrollo de su objeto social, la sociedad podrá:*

*A. Comprar, vender, alquilar o tomar en concesión, los bienes muebles e inmuebles necesarios para el desarrollo normal del objeto social. B. Comprar, vender, importar, exportar, adquirir u obtener a cualquier título y utilizar toda clase de bienes y servicios relacionados con su objeto social. C. Celebrar contratos de compra, venta, permuta, arrendamiento, concesión, usufructo y anticresis sobre inmuebles. D. Constituir y aceptar prendas o hipotecas; tomar o dar dinero en mutuo, con interés o sin él, respecto de las operaciones relacionadas con su objeto social, y dar en garantía sus bienes muebles o inmuebles. E. Girar, adquirir, cobrar, aceptar, protestar, cancelar o pagar letras de cambio, cheques, pagares o cualquier otro título valor. F. Celebrar contratos de sociedad con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ya sea mediante la constitución de otras empresas o la adquisición de acciones, o cuotas sociales. G. Celebrar toda clase de negocios, actos o contratos conducentes a la realización de los fines sociales o que complementen su objeto principal. H. Participar en toda clase de procesos de selección de contratistas, incluyendo licitaciones, invitaciones y concursos públicos o privados, en el país o en el exterior y hacer las ofertas correspondientes. I. Adquirir, registrar, usar, tomar en concesión y enajenar patentes, invenciones, procedimientos, marcas y nombres industriales y/o comerciales relativos al establecimiento de comercio o a la sociedad. De igual forma podrá adquirir u otorgar concesiones para su explotación, y celebrar toda clase de negocios sobre los mismos. El desarrollo del objeto social de la compañía y la realización de todos los aspectos complementarios o accesorios se regirán por el derecho privado. La sociedad no deberá constituirse en garante de obligaciones en las cuales no tuviere intereses, siendo de cargo de la Junta Directiva calificar si la sociedad tiene dicho interés o no lo tiene."*



Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
[www.colvateel.com.co](http://www.colvateel.com.co)

## **Estudio de mercado (RFI) solicitud de cotización para la prestación del servicio de outsourcing de impresión para COLVATEL S.A ESP**

### **1. Información**

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a COLVATEL revisar la estructura, las características y las tendencias del mercado de bienes y/o servicios, así como identificar los segmentos que representan la mejor opción y/o menor riesgo, conocer nuevos productos y/o servicios, y comprender las diferentes condiciones y/o limitaciones relacionadas con el abastecimiento de bienes y/o servicios, incluido el análisis de precios y/o tendencias de los mismos en el mercado y la evaluación de condiciones de capacidad de los posibles interesados.

La realización del presente Estudio de Mercado no obliga a COLVATEL a celebrar contrato alguno ni constituye compromiso precontractual o contractual, oferta o promesa de contrato. Igualmente, COLVATEL podrá a su entera discreción terminar el presente trámite de estudio de mercado en cualquier momento, sin que por ello se entienda que deba reconocer a los interesados o participantes en el mismo, cualquier indemnización o algún tipo de reconocimiento.

COLVATEL podrá solicitar a los participantes del Estudio de Mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier inquietud sobre la información suministrada. Si el participante no envía las aclaraciones o información adicional requerida y no es posible aclarar lo solicitado, la misma no se tendrá en cuenta dentro del estudio.

Cualquier duda o aclaración que requiera respecto al estudio de mercado puede ser enviada al (los) correo (s) electrónico (s) indicado (s) en el cronograma.

COLVATEL dará respuesta escrita a las solicitudes recibidas por medio del correo [procesosdeinvitacion@colvate.com](mailto:procesosdeinvitacion@colvate.com)



## 2. Cronograma

No.	ETAPA	Fecha
1	Publicación estudio de mercado (RFI)	07 de marzo de 2023
2	Plazo máximo para solicitar aclaraciones al estudio de mercado (RFI) por parte de los participantes.	10 de marzo de 2023 Al siguiente correo: <a href="mailto:procesosdeinvitacion@colvate.com">procesosdeinvitacion@colvate.com</a>
3	Plazo para dar respuesta a las solicitudes de aclaración recibidas.	13 de marzo de 2023 a través de correo electrónico.
4	Recepción de RFI	17 de marzo de 2023 deben ser enviadas al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:procesosdeinvitacion@colvate.com">procesosdeinvitacion@colvate.com</a>

Los plazos y etapas establecidos en esta solicitud de cotización podrán ser modificados en cualquier momento por parte de COLVATEL.

Las dudas o aclaraciones en cuanto al alcance del contenido de este documento deberán solicitarse a través del correo electrónico indicado en el cronograma, COLVATEL dará respuesta escrita por correo electrónico a las solicitudes recibidas, dentro del plazo previsto en el cronograma.

## 3. Forma de presentación de la cotización

- a) Las cotizaciones deberán incluir todos los servicios y características solicitadas por el presente estudio y tiene una validez mínima de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de entrega. En el caso que el interesado no indique el término de validez de la cotización, o indique una vigencia inferior a la solicitada, se entenderá que la misma es de 60 días calendario contados a partir de la fecha de entrega.
- b) Las cotizaciones se recibirán únicamente en formato PDF firmado por el representante legal, las cuales deberán remitirse al (los) correo (s) electrónico (s) indicado (s) en el cronograma, dentro del plazo máximo.
- c) La cotización se recibirá únicamente en formato PDF, a continuación, indicamos las opciones para la firma de la oferta:
  - I. Firma digital: Debe estar registrada ante la entidad certificadora.
  - II. Firma electrónica: En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012 (que reglamenta el artículo 7 de la referida Ley).
  - III. Firma escaneada del representante legal o apoderado del oferente.



#### 4. Condiciones de presentación

Para mayor entendimiento y evaluación de los requerimientos de este documento, se entiende por:

*Requerimiento mínimo obligatorio:* son aquellos requerimientos expresados en términos tales como "COLVATEL REQUIERE" o "EL INTERESADO DEBE", indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las cotizaciones que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas.

Con la presentación de la cotización en presente estudio, El INTERESADO manifiesta que comprende, acepta y cumple la totalidad de los requerimientos exigidos en el presente estudio de mercado. COLVATEL podrá solicitar a El INTERESADO explicación o soportar el cumplimiento de algún requisito exigido. De no ser así, no será tenida en cuenta la cotización. Como también en los siguientes casos:

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en la cotización, COLVATEL formulará la solicitud de aclaración o explicación.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface total o parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la cotización será descartada, si se trata de un "Requerimiento Mínimo obligatorio".

Los documentos exigidos en el presente estudio que no hayan sido aportados con la cotización podrán ser requeridos por COLVATEL. De no atenderse el requerimiento, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

Todos los documentos que integren la cotización deben ser redactados en idioma español.

Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la cotización indicando el sitio del mismo en el que se localiza la correspondiente descripción, para su verificación.

#### 5. Objeto

Consiste en recibir ofertas para la prestación de servicios de outsourcing de impresión y fotocopiado a precio Unitario Fijo por impresión para las sedes de ColvateL con insumos sin incluir papel por un plazo de veinticuatro (24) meses, conforme con los requisitos y condiciones establecidos en el presente documento.



## 6. Alcance y condiciones del servicio

COLVATEL requiere que el interesado preste sus servicios atendiendo el siguiente alcance:

- Entregar las impresoras en las sedes relacionadas en el anexo económico.
- Disponer y asignar los recursos de personal, transporte, logísticos, técnicos y demás, requeridos para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en este contrato.
- Cumplir con equipos de excelente calidad o con la calidad mínima exigida.
- Hacer el seguimiento adecuado, de las órdenes de servicio, para identificar las dificultades o nuevas circunstancias que puedan surgir en el proceso y manejarlas en beneficio de la relación contractual con COLVATEL S.A.
- Brindar soporte en las instalaciones donde COLVATEL S.A.
- Utilizar el personal idóneo, competente profesionalmente, con la debida experiencia de modo que garantice el buen resultado de los trabajos o servicios que realice. Será responsabilidad del contratista garantizar la disponibilidad de los recursos con el nivel de conocimiento suficiente para los técnicos de soporte.
- Asegurar calidad y garantía en los bienes suministrados y de acuerdo a lo emitido y pactado en cada orden de servicio.
- Acatar las normas sobre protección de la información.
- Entregar junto con la oferta, la matriz de escalamiento y mantener actualizada dicha información.
- Atender la auditoría ambiental que la empresa realizará cuando lo estime conveniente; las recomendaciones, planes de mejoramiento, acciones correctivas o preventivas resultado de la auditoria, son de obligatorio cumplimiento. Así se debe entregar información para el cumplimiento de indicadores previamente aprobados por la empresa para el efectivo seguimiento y control de los planes en mención.
- Dotar al personal de carné para su uso y porte en lugar visible en forma permanente, durante la ejecución del servicio.
- Realizar el mantenimiento preventivo, el cual deberá efectuarse con base en el cronograma acordado con ColvateL S.A. Igualmente deberá realizar la visita de mantenimiento correctivo dentro de las ocho (8) horas siguientes a la notificación del requerimiento si esta es la ciudad de Bogotá y para ciudades diferentes a esta, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación al requerimiento hecho por ColvateL S.A. Después de realizada la vista por parte del CONTRATISTA cuenta con un plazo de un (1) día hábil para dar una solución definitiva que garantice el cierre de la inconsistencia.
- Realizar una capacitación anual a las personas encargadas de la manipulación de los equipos, de acuerdo al cronograma establecido para el mantenimiento preventivo.
- Las impresoras y fotocopadoras instaladas tendrán un direccionamiento IP fijo, entregado por el grupo de administración de soporte técnico de ColvateL S.A.
- ColvateL S.A. dispondrá de puntos de red para la conexión de la impresora.



Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
[www.colvateL.com.co](http://www.colvateL.com.co)

- Suministrar insumos en forma oportuna en las cantidades acordadas que requiera ColvateL S.A. para el cabal cumplimiento de sus labores, dicho suministro incluye Tóner no incluye el papel.
- Llevar la administración de las impresoras y fotocopiadoras la cual comprende la instalación, el soporte técnico permanente y mantenimiento preventivo y correctivo requerido en todo caso el nivel de servicio será del ciento por ciento (100%).

### 7. Especificaciones Técnicas De Los Equipos.

Los equipos deben ser entregados en las instalaciones de COLVATEL S.A, dentro de los tiempos establecidos.

Los equipos de Impresión cotizados deberán contar con las siguientes características mínimas y especificaciones:

IMPRESORAS MULTIFUNCIONAL BASICA DE MESA- VOLUMEN BAJO (Impresión-Copiado- Digitalización) (14) EQUIPOS minimo copiado 5000 impresiones B/N Mensual	
Tecnología y configuración	Multifuncional Laser Blanco y Negro ( Impresión-Copiado-Digitalización)
Paginas por minuto	50 paginas por minuto o superior
Tiempo de Calentamiento	20 segundos o menos
Tiempo de salida de la primera pagina	7,5 segundos o menos
Resolucion	600x600 dpi - 256 escala de grises
Memoria	Estándar: 1 GB + 128 GB HDD
Año de fabricacion	2014 o superior
Impresión duplex	Estandar
Ciclo de trabajo mensual minimo	5.000 paginas
Sistemas operativos de red soportados	Windows XP /Server 2003/Vista/Server
	2008/7(32bit), WindowsXP/Server 2003/ Vista/Server 2008/7/Server 2008 R2(64bit)
Fuentes estandar de papel	Capacidad entrada papel: Estándar: 550 hojas
	Máximo: 2 300 hojas Bandeja bypass: 100 hojas
Interfaz de RED	Estándar: Ethernet 10BaseT/100Base



Certificado: SC6866-1

Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
 Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
 PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
[www.colvateL.com.co](http://www.colvateL.com.co)

IMPRESORAS MULTIFUNCIONAL DE PISO VOLUMEN MEDIO (Impresión-Copiado- Digitalización) (4) EQUIPOS mínimo copiado 7000 impresiones B/N Mensual	
Tecnología y configuración	Multifuncional Laser Blanco y Negro (Impresión-Copiado-Digitalización)
Páginas por minuto	40 páginas por minuto o superior
Tiempo de Calentamiento	20 segundos o menos
Tiempo de salida de la primera página	4 segundos o menos
Resolución	600x600 dpi - 256 escala de grises
Memoria	2 GB RAM Estándar
Año de fabricación	2014 o superior
Impresión duplex	Estándar
Ciclo de trabajo mensual mínimo	7.000 páginas
Sistemas operativos de red soportados	Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 8, Windows® 8.1, Windows® Server 2003, Windows® Server 2012, Windows® Server 2012R2
	Macintosh OS X Native v10.6 o posterior
	UN IX Sun® Solaris, HP-UX, SCO
	OpenServer, RedHat® Linux, IBM®
	AIX
Fuentes estándar de papel	Capacidad entrada papel: Estándar: 1200 hojas Máximo: 4700 hojas Bandeja bypass: 100 hojas
Interfaz de RED	Estándar: Ethernet 10BaseT/100Base

IMPRESORAS MULTIFUNCIONAL DE PISO VOLUMEN ALTO (Impresión-Copiado- Digitalización) (6) EQUIPOS mínimo copiado 10.000 impresiones B/N Mensual	
Tecnología y configuración	Multifuncional Laser Blanco y Negro (Impresión-Copiado-Digitalización)
Páginas por minuto	50 páginas por minuto o superior
Tiempo de Calentamiento	14 segundos o menos
Tiempo de salida de la primera página	3 segundos o menos
Resolución	600x600 dpi - 256 escala de grises
Memoria	2 GB RAM Estándar
Año de fabricación	2014 o superior
Impresión duplex	Estándar
Ciclo de trabajo mensual mínimo	10.000 páginas
Sistemas operativos de red soportados	Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 8, Windows® 8.1, Windows® Server 2003, Windows® Server 2012, Windows® Server 2012R2
	Macintosh OS X Native v10.6 o posterior
	UN IX Sun® Solaris, HP-UX, SCO
	OpenServer, RedHat® Linux, IBM®
	AIX
Fuentes estándar de papel	Capacidad entrada papel: Estándar: 1200 hojas Máximo: 4700 hojas Bandeja bypass: 100 hojas
Interfaz de RED	Estándar: Ethernet 10BaseT/100Base



Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
 Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
 PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
[www.colvate.com.co](http://www.colvate.com.co)

Para el cumplimiento del suministro, el proveedor entregará los equipos y dispositivos con los respectivos accesorios.

COLVATEL S.A podrá exigir el cambio de los equipos o componentes defectuosos o que no cumplan con los requisitos mínimos especificados.

## **8. Provisión de equipos.**

El Contratista debe suministrar equipos de acuerdo a las características de cada requerimiento y siempre y cuando cumplan a cabalidad con las especificaciones hechas por COLVATEL S.A y que garanticen el soporte y la correcta operación del servicio asociado a cada orden. Los equipos correspondientes a cada orden deberán ser entregados, instalados y configurados por el contratista en los sitios y/o condiciones que sean acordados previamente y dentro del plazo establecido en cada Orden.

Una vez suscrita la orden, el contratista deberá entregar junto con los equipos, un acta en la que se encuentre la relación de los bienes, especificando: descripción, serial, marca, modelo.

Para la provisión de equipos el contratista deberá ejecutar:

- a. La entrega a satisfacción de todos los equipos establecidos en la orden de, en las sedes e instalaciones donde se encuentran los usuarios de COLVATEL S.A o sus clientes finales.
- b. El suministro de todo aquel licenciamiento que se solicite o haga parte del óptimo funcionamiento de los dispositivos.
- c. Recogida y transporte de equipos a reemplazar o retirar según corresponda, con la correspondiente acta de recibido a entera satisfacción o entrega en buen estado e inventario de los equipos y sus partes y periféricos.
- d. Brindar soporte, repuestos, mantenimientos y todo aquello que se considere pertinente de acuerdo al requerimiento específico deberán ser también contemplados; salvo acuerdos específicos que se realicen para cada orden.
- e. Los servicios de valor agregado complementario y conexo dentro del canon mensual, deberán incluir servicios de implementación, configuración, migración de datos, puesta a punto y en operación, logísticos, asistencia técnica, garantía, mantenimientos adicionales, servicios de respaldo y servicios profesionales, sin embargo, será posible un acuerdo entre las partes según las necesidades específicas de cada orden de ejecución sin que requieran necesariamente de todos los servicios mencionados o no en el presente numeral.



Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P  
Diagonal 23k N° 96 F-62, Parque Empresarial la Cofradía, interior 2  
PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia  
[www.colvateel.com.co](http://www.colvateel.com.co)

## **9. Administración de inventarios de los equipos suministrados en la modalidad de arrendamiento.**

Consiste en mantener actualizado el inventario de hardware y de software de la infraestructura informática suministrada, de manera que sea posible que se brinden de acuerdo a disposición de COLVATEL S.A, la totalidad del inventario asignado a dicha orden o requerimiento realizado por.

Las actividades a Realizar son:

- Mantener actualizado el inventario de activos informáticos de hardware, y software cuando corresponda y de acuerdo con los diferentes eventos que se presentan: instalación, actualización, desinstalación, reinstalación, movimiento, reposición, traslado, entre otros; además entregar, el inventario de los equipos suministrados a cuando COLVATEL S.A lo solicite.
- Identificar riesgos y proponer controles y acciones encaminadas a mantener el inventario actualizado.

## **10. Mantenimiento**

En caso de necesitarse o solicitarse algún mantenimiento, sea preventivo o correctivo, y/o modificaciones sobre los bienes cubiertos por el contrato adjudicado, estas actividades deberán ser prestadas o apoyadas por el oferente en el sitio de operación de los equipos y dentro de las horas que acuerde con COLVATEL, sin ningún costo adicional.

En caso de que el equipo requiera actualizaciones, el oferente se compromete a informar y ejecutar dichas actualizaciones para los componentes de hardware, incluyendo la entrega de un documento formal donde se indique análisis de conveniencia de realizar las mismas, procedimiento de ejecución del cambio y garantizar la normal operación del servicio una vez realizados los cambios.

Como parte del mantenimiento deberá suministrar los repuestos y elementos necesarios para la correcta operación.

## **11. Acuerdos de nivel de servicio**

Para garantizar la ejecución de los servicios contratados de acuerdo con las expectativas de calidad de COLVATEL y de sus clientes, el oferente cumplirá con los siguientes niveles de servicio:

COLVATEL y sus clientes harán uso y disfrute continuo de los bienes suministrados por el oferente. En caso de perturbación o evento de interrupción en el goce y uso de los bienes



entregados en arrendamiento tecnológico, el tiempo de respuesta para atender y resolver el evento será de máximo ocho (8) horas hábiles contadas a partir del recibo del requerimiento enviado por COLVATEL.

Con los siguientes indicadores o niveles de servicio, se mide la ejecución a satisfacción de los servicios que hacen parte del arrendamiento de infraestructura dirigida al usuario final o COLVATEL directamente. Esto aplica por cada orden de compra y podrá ser modificado de acuerdo a las exigencias de cada proyecto, previo acuerdo entre las partes.

SERVICIO	DESCRIPCION	VALOR MINIMO	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
Suministro de equipos	Entregar e instalar los equipos de Pedidos extraordinarios (1 a 5 equipos) en menos de 3 días calendario y para pedidos corrientes (más de 10 equipos) en menos de 5 días Calendario.	90%	Mensual
Calidad del hardware y del Software	Si se presentan tres (3) fallas acumuladas de hardware o software instalado por el contratista sobre un mismo equipo, este equipo deberá ser reemplazado de acuerdo a los ANS establecidos y los equipos identificados con este comportamiento serán marcados para que no vuelvan a entrar en operación.	90%	Mensual
Tiempo de atención de requerimientos de soporte o garantía sobre los equipos	En caso de perturbación o inconveniente que altere la normal operación de los equipos, bienes o servicios entregados, el tiempo de respuesta para atender el evento o requerimiento por medio telefónico o electrónico en cualquier sitio de operación, donde se brinde un diagnóstico inicial y acciones a realizar será de cuatro (4) horas.	90%	Mensual
Modalidad de Soporte	El soporte Corporativo o mesa de ayuda, debe ser brindado bajo la modalidad de 8x5	90%	Mensual



Si por cualquiera de las eventualidades anteriores surge la necesidad de reemplazar el equipo, éste deberá ser igual o de mejores características que el anterior, sin aumentar el valor del canon.

En caso de requerir asistencia Técnica o mantenimiento correctivo de urgencia para algunos de los equipos de impresión y fotocopias suministrados deberá acudir a la solución del problema dentro de los siguientes términos:

- Para Bogotá en un término de ocho (8) horas y para las demás ciudades en un término de 24 horas.
- El Mantenimiento Correctivo se realizará sin costo alguno de lunes a viernes en horario de 7:00 am a 5:00 pm en las sedes en donde se encuentren dispuestos los equipos
- El mantenimiento Correctivo debe incluir el suministro de todas las partes en mal funcionamiento, defectuosas e inservibles, la lubricación, ajustes y limpieza.
- El servicio deberá comprender la provisión de todo el hardware, software e insumos necesarios para cubrir el normal funcionamiento de los equipos de la solución, incluyendo la asistencia técnica para asegurar la operatividad continua.
- Suministrar repuesto y mano de obra necesaria para el correcto funcionamiento de las maquinas impresoras durante la ejecución del contrato.

### **11.1. SUMINISTRO DE TONER:**

Los elementos a suministrar deberán ser de excelente calidad, amigable al medio ambiente y reciclaje entre estos son:

- Tóner para las impresoras suministradas

### **11.2. CONFIGURACION**

Se tendrá como máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de inicio del contrato para realizar todas las actividades indispensables para dejar funcionando adecuadamente los puntos de impresión y fotocopiado determinados, instalando los equipos requeridos suministrando todos los elementos y accesorios indispensables para dejar operando adecuadamente el servicio objeto de los presentes términos de referencia. Las Impresoras instaladas tendrán un direccionamiento IP fijo entregado por el grupo de administración de soporte Técnico de ColvateL S.A.

