



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

Especificaciones Técnicas

Servicio de Impresión

1. Objeto

1.1 Servicio de IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE IMÁGENES para la sede de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, por un período de DOCE (12) meses con opción a prórroga. El servicio deberá incluir la provisión de insumos (*excepto papel*), la gestión de la cantidad y tipo de copias realizadas y el mantenimiento de todos los equipos involucrados.

1.2 Los equipos a proveer deberán ser del tipo Multifunción, entendiéndose por tal aquellos que brindan servicio de IMPRESIÓN LÁSER, FOTOCOPIADORA (Blanco y Negro) y ESCANER (Color).

1.3 El servicio incluirá todos los elementos de software y hardware necesario para implementar la Impresión, Fotocopiado y Digitalización de documentos, en cualquiera de los dispositivos solicitados y bajo las condiciones operativas indicadas en este último.

2. Bienes y Servicios Solicitados

2.1 Los Bienes y Servicios conexos a proveer están compuestos por un único renglón, a saber:

Renglón 1:

Renglón	Servicio	Cantidad
1	Contrato de servicio por DOS (2) equipos para impresión, fotocopiado y digitalización de imágenes; el mismo incluye provisión de insumos (excepto papel), gestión de la cantidad y tipo de copias realizadas, y mantenimiento de los equipos. La cantidad máxima por mes será de DIEZ MIL (10.000) copias/impresiones en conjunto entre los DOS (2) equipos incluidos en dicho servicio. Las características técnicas de los equipos se describen en el punto Once, (11) de las presentes Especificaciones Técnicas.	12 Meses

Se deberá cotizar con carácter de Declaración Jurada el precio unitario de la copia/impresión excedente como provisión de aquellas circunstancias especiales que lleven a exceder la cantidad prevista en el precio fijo mensual, habitual e inamovible.

3. Glosario

3.1 Responsable Técnico: el/los agente/s pertenecientes al Dto. Tecnología dependiente de la Dirección de Administración de la Defensoría del Público, realizarán el seguimiento del servicio objeto de esta contratación.

3.2 Representante Técnico: será el personal designado por el adjudicatario, el que actuará en su representación y será mancomunadamente responsable del cumplimiento de las obligaciones emergentes de este contrato. Además será quien designe al personal técnico autorizado para la prestación del servicio preventivo y correctivo.

4. Plan de Entrega

4.1 Todos los bienes necesarios para cumplir el servicio solicitado serán entregados en el Dto. Tecnología o donde este indique, dentro de los diez (10) días hábiles, a contar desde la recepción de la orden de compra.

5. Características del Servicio

El servicio comprenderá:

5.1 Distribución, instalación, configuración y puesta en marcha de equipos, según el tipo y distribución indicados oportunamente. Los equipos a instalar deberán ser nuevos sin uso, con total garantía de normal y óptimo funcionamiento, los mismos deberán tener una antigüedad de fabricación no superior a los dos (2) años al día de la fecha de la orden de compra. No poseer fecha de discontinuidad en el mercado.

5.2 Entrega inicial de insumos y accesorios en el mismo lugar de emplazamiento de los equipos indicados en el punto anterior. El adjudicatario deberá proveer sin costo alguno, los materiales de consumo (tóner, cilindro, revelador, excepto papel), repuestos y cualquier elemento, accesorio o insumo necesario para prestar el servicio.

5.3 Realizar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos, las reparaciones y cambios necesarios on-site en cada una de las dependencias en las que se presta servicio, documentando e informando las tareas ejecutadas en cada caso.

5.4 Realizar las tareas de lectura y registración de medición de contadores de impresión mensual en forma presencial y obligatoria en cada uno de los equipos. Dichas lecturas deberán ser conformadas por el Contacto Técnico del Dto. Tecnología de la Dirección de Administración generándose el Certificado de impresión mensual.

5.5 No se aceptarán certificados de impresión mensual parciales.

5.6 Deberá proveer una herramienta de administración y monitoreo vía web, para todos los equipos entregados en este servicio que se encuentren conectados en red, la que será sin costo adicional alguno para la Defensoría del Público, y deberá brindar mínimamente la siguiente información:

- Identificación de la impresora (ubicación física del equipo, IP, dependencia). El Dto. Tecnología de la Defensoría del Público proporcionará el código de dependencia para cada caso.
- Estado de la impresora.
- Estado de los insumos.
- Contador de páginas.

6. Servicio conexo de Instalación de todos los Bienes

6.1 Los bienes a proveer deberán ser entregados, instalados y puestos en funcionamiento por el Proveedor, para su entrada en producción definitiva, una vez finalizada la entrega de los equipos según el Plan de Entrega previamente acordado.



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

6.2 Será de total y exclusiva responsabilidad del Proveedor efectuar las tareas necesarias para la puesta en marcha de los equipos provistos.

6.3 El Proveedor será el único responsable de los daños causados a personas y/o propiedades durante la ejecución de los trabajos de instalación, implementación, prueba y puesta en servicio del Sistema objeto del presente llamado a licitación.

6.4 El Proveedor queda obligado a retirar los residuos producto de la instalación del equipamiento solicitado, dejando limpio los sitios de trabajo.

6.5 El personal de Proveedor deberá ser idóneo, estar provisto de indumentaria e identificación adecuada y de los elementos de seguridad establecidos por los organismos que reglamentan la actividad.

6.6 El Proveedor queda obligado a ocupar el personal que necesite con arreglo a las disposiciones laborales vigentes. El personal utilizado por el Proveedor o por terceros subcontratados, para efectuar los trabajos objeto del presente llamado a licitación no tendrá ningún tipo o forma de relación de dependencia con la Defensoría del Público.

6.7 Una vez adjudicado, el adjudicatario no podrá alegar desconocimiento de las condiciones existentes para la implementación del servicio.

7. Garantía de buen funcionamiento del Servicio:

7.1 El servicio de garantía de buen funcionamiento requerido alcanza a cualquier tipo de desperfecto, funcionamiento normal o fuera de servicio total o parcial, que ocurra sobre los bienes objeto de la presente, durante el plazo previsto para este contrato y cualquiera fuese la causa que origine el desperfecto, funcionamiento normal o fuera de servicio total o parcial. Entiéndase por desperfecto, funcionamiento normal o fuera de servicio total o parcial, a cualquier tipo y clase de evento que no permita que los bienes requeridos, en forma conjunta o separada, puedan cumplir el desempeño deseado según las especificaciones técnicas indicadas en el presente Contrato.

7.2 El Proveedor deberá entregar al Dto. Tecnología, o a quien éste indique, y al momento de la instalación de los bienes, una nómina del personal técnico autorizado a interactuar con los bienes contratados. Dicha nómina deberá ser actualizada cuando se produzcan cambios.

7.3 El proveedor deberá asegurar una respuesta acorde con los niveles de servicio de la Defensoría del Público, con el fin de permitir la continuidad operativa de las áreas usuarias. Si la performance de los equipos instalados no brindase los niveles de producción, continuidad y/o eficiencia solicitados en este pliego, la Defensoría del Público podrá requerir el reemplazo de los mismos por otras máquinas superiores.

7.4 La reparación de los equipos y la provisión de insumos deberá ser ejecutada a satisfacción de la Defensoría del Público; la reparación del equipamiento y la provisión de insumos deberá ser en dependencias de la Defensoría del Público y tomando en cuenta lo siguiente:

Tiempo de Respuesta máximo: será de **un (1) día hábil**

Tiempo de Reparación /Provisión de insumos máximo: será de **dos (2) días hábiles**

Para el cumplimiento de lo aquí estipulado, se entenderá como:

- ✓ Tiempo de Respuesta, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la Defensoría del Público (llamada de servicio) y la llegada del personal técnico del Proveedor para realizar la reparación respectiva.
- ✓ Tiempo de Reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la Defensoría del Público (llamada de servicio) y la puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción del Comprador.

Por reparación sólo se entiende que el bien reparado, cualquiera fuese su especie, funcione u opere en las mismas condiciones que las exigidas en estas especificaciones, incluyéndose la puesta en operación del software, de ser necesario.

7.5 Si por el tipo de falla resultase necesario retirar el equipo de las dependencias de la Defensoría del Público y bajo la condición de reemplazo por otro equipamiento en funcionamiento de las mismas características solicitadas, el Proveedor deberá hacerse cargo de todos los costos que dicho traslado genere, incluidos los de seguro de transporte. También estará a cargo del Adjudicatario la reinstalación y/o implementación y puesta en marcha del equipamiento reemplazante, a entera satisfacción de la Defensoría del Público.

7.6 En caso de que la Defensoría del Público detecte que algunos equipos presenten deficiencias y/o problemas reiterados, éste se reserva el derecho de exigir que los mismos sean reemplazados por otros de iguales características e igual o menor antigüedad de lanzamiento a la fecha de pedido de reemplazo. Dichos reemplazos deberán efectivizarse en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, contados a partir de la fecha de recepción de la notificación fehaciente que la Defensoría del Público realice.

7.7 La Defensoría del Público podrá efectuar, y el proveedor aceptará, llamadas de servicio y soporte técnico de lunes a viernes de 9 a 17hs.

7.8 Las llamadas de servicio, se sujetarán a lo siguiente:

(a) Se podrán efectuar telefónicamente o por correo electrónico (considerándose todas éstas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre la Defensoría del Público y el Proveedor.

(b) La Defensoría del Público notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:

Fecha y hora.

Descripción del problema.

Usuarios afectados.

Nivel de gravedad de la falla.

Contacto para el oferente en la Defensoría del Público

(c) Ante cada notificación el adjudicatario deberá realizar y presentar a la Defensoría del Público un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:

Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.

Personal que se asignó para la resolución del mismo.

Problemas que se presentaron durante la resolución.

Documentación adjunta de los cambios hechos.



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

Recomendaciones.

Fecha y hora de resolución.

7.9 Mensualmente la firma adjudicataria elaborará un reporte con información estadística, en el cual se detallara el consumo de las diferentes dependencias discriminado por equipo, el que deberá ser remitido del 1 al 5 de cada mes, vía email al Dto. Tecnología, y en el formato que se acordará en el inicio del servicio entre la Defensoría del Público y el Proveedor.

7.10 La lectura, registración y medición de contadores de impresión mensual en cada uno de los equipos serán conformados en cada oportunidad por el Contacto Técnico de la Defensoría del Público correspondiente a cada dependencia.

8. Llamadas de servicio:

8.1 La Defensoría del Público podrá efectuar, y el Proveedor aceptará, llamadas de servicio a los efectos de ejecutar la Garantía de Buen Funcionamiento / Servicio de Actualización Tecnológica y Soporte Técnico de lunes a viernes desde las 09:00 hs hasta las 17:00 horas.

8.2 La Garantía de Buen Funcionamiento / Servicio de Actualización Tecnológica y Soporte Técnico incluirá la reparación por personal calificado, y reemplazo de las partes, accesorios, kit de mantenimiento o en general cualquier componente (excepto insumos) que se encuentren defectuosos por repuestos originales, nuevos y sin uso.

8.3 La llamadas de servicio se podrán efectuar telefónicamente o por correo electrónico (considerándose todas éstas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre la Defensoría del Público, y el Proveedor.

8.4 La Defensoría del Público notificará las anomalías que se presenten, incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Contacto para el oferente en la Defensoría del Público
- Usuarios afectados.
- Nivel de gravedad de la falla.

Ante cada notificación, el Adjudicatario deberá realizar y presentar al Comprador un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:

- Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
- Personal que se asignó para la resolución del mismo.
- Problemas que se presentaron durante la resolución.
- Documentación adjunta de los cambios hechos.
- Recomendaciones.
- Fecha y hora de resolución.

8.5 Cada vez que se genere una orden, citación o instrucción, el Representante Técnico de la Defensoría del Público le comunicará al Adjudicatario la necesidad de servicio técnico, según lo establecido en las cláusulas precedentes, obteniendo de parte del Adjudicatario, un número de orden registrable por tal reclamo o solicitud de servicio, en el que deberá dejarse constancia del horario en el que se realizó tal orden.

8.6 El Representante Técnico de la Defensoría del Público, prestará conformidad por la reparación y dará por completada la reinstalación de los equipos, de corresponder, cuando se hayan realizado a su satisfacción las siguientes actividades:

- Se verifique el correcto funcionamiento del equipamiento en las condiciones normales de operación anterior a la ocurrencia de la falla.
- Se haya efectuado la simulación de fallas para verificar la alta disponibilidad del equipo.
- Fecha y hora de finalización de la orden de trabajo.
- Toda otra condición determinada en el presente pliego.

9. Conformidad de servicio:

9.1 Las empresas oferentes deberán contar con Capacidad Técnica acorde a la magnitud de la provisión contratada, y disponer de una infraestructura de servicio técnico acorde a las tareas que se le encarguen.

9.2 La Defensoría del Público podrá solicitar al Adjudicatario el reemplazo de su Representante Técnico o cualquier técnico que preste servicios en el marco del presente. En tal caso el Adjudicatario deberá efectuar el reemplazo solicitado en un plazo no mayor de 72 hs.

9.3 La Durante la ejecución del servicio, la Defensoría del Público podrá convocar al Representante Técnico del Adjudicatario toda vez que lo estime necesario para un mejor desenvolvimiento del servicio.

10. Equipamiento

Impresora MFP Láser Blanco y Negro

CANTIDAD: Dos (2)

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Impresión, copiado y escaneo

- Velocidad de impresión mínima: Hasta 47 ppm carta / de 45 ppm A4
- Productividad, hasta 110.000 páginas mensuales.
- Resolución máxima, 1200 x 1200 ppp.

TIPO DE PAPEL

- Papel normal, reciclado, papel grueso, tarjetas, Tarjetas de alto gramaje, Satinado, Ilustración, Tarjetas Estucadas, Taladrado, Carta, Preimpreso, Personalizado, Etiquetas, Sobres, etc.

LENGUAJE DE IMPRESIÓN

- PCL5e, emulación PCL6 o compatibles superior, PDF, XPS, TIFF, JPEG Adobe PostScript 3.
- Será de tecnología electrofotográfica láser.

DEPÓSITOS DE PAPEL

- Impresión a doble cara (Automático).
- Alimentador Automático de Documentos de doble cara (ADF), mínimo de 60 hojas.
- Una (1) bandeja multipropósito, de no menos de 150 hojas.
- Una (1) bandeja de papel del tamaño A4/Carta/Oficio, de no menos de 550 hojas.

INTERFAZ



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

- USB 2.0
- Interfaz para Red Ethernet 10/100/1000 Base-T Ethernet.
- Drivers para GNU/Linux, Microsoft Windows 7 y superiores.

COPIADO

- Velocidad de copiado mínimo, 45 ppm.
- Resolución máxima, 600 x 600 ppp.

ESCANEADO

- Escaneo Blanco y Negro, y Color
- Escaneo tipo Cama plana, con alimentador automático de documentos (ADF).
- Formatos de escaneo: JPEG, TIFF, PDF, XPS, etc.
- Resolución máxima, 1200 x 1200 ppp.
- Escaneo a correo electrónico, a carpeta de red, a SMB o FTP, a un dispositivo USB local, etc.

Deberá poder conectarse directamente a la red de suministro de energía eléctrica de 220V - 50 Hz, además de tener conexión a tierra, o poseer circuito de doble aislación y/o doble protección.