

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. ESP**

**ESTUDIO DE MERCADO**

**CONTRATAR LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN, ESCÁNER, FOTOCOPIADO Y/O FAX PARA LAS SEDES DE ETB (BOGOTÁ Y A NIVEL NACIONAL) CON EQUIPOS MULTIFUNCIONALES, IMPRESORAS Y/O FAX, ALQUILER DE IMPRESORAS PARA EVENTOS ESPECIALES EN BOGOTÁ Y SERVICIOS POR DEMANDA PARA ALTOS VOLÚMENES DE IMPRESIÓN, COPIADO Y PLOTTER EN BOGOTÁ.**

**BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2019**

## INFORMACIÓN PRELIMINAR

Se entiende por estudio de mercado el procedimiento y/o trámite que permite a ETB 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.

De conformidad con el Manual de Contratación de ETB, la realización del presente estudio de mercado no obliga a ETB a iniciar una o varias contrataciones, igualmente, ETB 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 reconocimiento.

El interesado debe tener en cuenta que el presente estudio de mercado puede servir de base para una posterior contratación de los servicios objeto del presente estudio y que en esta fase no se constituye compromiso precontractual ni contractual entre el participante o interesado y ETB. Así las cosas, el estudio de mercado no genera compromiso u obligación para ETB con los participantes, pues no corresponde a un proceso de selección; y en desarrollo del mismo se tendrán en cuenta los principios que orientan la contratación ETB.

ETB podrá solicitar a los participantes del estudio de mercado las aclaraciones o informaciones que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto o aspecto dudoso o equivoco de 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.

Con los resultados que se originen con ocasión de este estudio de mercado, eventualmente se podrán desprender uno o varios procesos de selección. Adicionalmente, dichos resultados constituyen una verificación de la información entregada por el participante a fin de establecer posibles invitados para participar en eventuales procesos de contratación con el objeto mencionado en el primer párrafo del presente documento.

## 1. ESTUDIO DE MERCADO

### 1.1 OBJETO DEL ESTUDIO DE MERCADO

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP, en adelante ETB, está interesada en recibir Información sobre precios y capacidades de su empresa para prestar los servicios de:

Impresión, escáner, fotocopiado y/o fax para las sedes de ETB (Bogotá y a nivel nacional) con equipos multifuncionales, impresoras y/o fax, alquiler de impresoras para eventos especiales en Bogotá y servicios por demanda para altos volúmenes de impresión, copiado y plotter en Bogotá.

## 1.2 CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO

A continuación, se detallan las condiciones para la respuesta al presente estudio de mercado:

HITO	PLAZO
Publicación del Estudio de mercado	13 de Mayo de 2019
Solicitud de aclaraciones por parte del interesado	Hasta el 16 de mayo de 2019
Respuesta por parte de ETB a la solicitud de aclaraciones	Hasta el 17 de mayo de 2019
Fecha y hora de presentación del Estudio de mercado (RFI's)	Hasta el 24 de mayo de 2019

1. Moneda de cotización: Pesos Colombianos.
2. Contacto: Daniel Romero L. <[daniel.romerol@etb.com.co](mailto:daniel.romerol@etb.com.co)> (Gerencia de Abastecimiento).

Como respuesta al presente estudio de mercado se deberá entregar únicamente la siguiente información:

1. Nombre de su compañía, fecha de fundación, presencia en Colombia y servicios, certificado de cámara de comercio de la empresa.
2. Respuestas RFI: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFI, indicando explícitamente CUMPLE o NO CUMPLE a la solicitud planteada o información solicitada por ETB, en cada uno de los puntos y luego proceder a explicar su respuesta. Se espera que todos los documentos que integren el RFI, sean redactados en idioma español, los RFI's deben ser enviados al correo electrónico establecido y en la fecha indicada para tal fin.
3. Vigencia de la cotización: Indicar la vigencia de la cotización presentada.
4. Valores estimados en pesos colombianos de los ítems detallados en el Anexo - Financiero adjunto a este documento. Entregar cotización en Excel y PDF.

Es importante aclarar que la presentación de la respuesta al presente estudio de mercado no representa compromiso para ninguna de las partes a excepción del compromiso que tiene ETB de mantener estricta confidencialidad sobre la información suministrada.

### 1.3 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad ETB, cuenta con equipos en oficinas a nivel nacional, los cuales se distribuyen geográficamente así:

CIUDAD	CANTIDAD
BARRANQUILLA	1
BOGOTA	67
	104
	10
	1
BUCARAMANGA	1
CALI	1
CUCUTA	2
GIRARDOT	2
IBAGUE	1
MEDELLIN	1
PEREIRA	1
VILLAVICENCIO	2
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>

#### Cantidad y Servicios Habilitados

Actualmente se tiene la cantidad y el promedio estimado de click mensual, para los servicios habilitados por multifuncional e impresoras.

Sin que implique ningún compromiso para ETB, las estadísticas sobre cantidad de impresoras actuales, promedio de clicks y consumo de metros lineales por mes, se relacionan a continuación:

Tipo Equipo	Total al Mes	Unidad	Cantidad actual Equipos	Promedio mes por equipo
Impresora B/N	35000	Clicks	69	507
Impresora Color	4000	Clicks	10	400
Multifuncional	300000	Clicks	114	2632
Plotter	13	Mts	1	13

Es importante que el interesado considere que esta es la situación actual, pero el número de dispositivos y el uso puede cambiar de acuerdo con las necesidades de ETB, durante la ejecución del proceso.

#### Tiquetes de soporte a Mesa de ayuda

La mesa de ayuda es de ETB y es quien genera los requerimientos al personal de soporte del servicio. En promedio se generan 231 requerimientos mensuales y cero (0) incidentes.

**Distribución nacional estimada**

Las siguientes son las ubicaciones físicas, donde se necesitan los equipos que cubran el servicio:

CIUDAD	SEDE	DIRECCION	PISO	AREA
BARRANQUILLA	REGIONAL	CARRERA 53 # 75 - 105 LOCAL 105	1	COMERCIAL
BOGOTA	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-22	1	DISTRIBUIDOR GENERAL
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	2	MOAC
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-22	3	ASEGURAMIENTO TDM/IMS
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20 -15	3	INGENIERIA EN REDES MOVILES
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	3	GERENCIA TALENTO HUMANO
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	5	HOGARES Y PERSONAS
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	5	DIRECCION EXPERIENCIA BACKOFFICE ATENCION CONTROL DE GESTION
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20 -15	6	MOVILIDAD
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-15	8	SUBAREA DE CONTABILIDAD ACTIVOS FIJOS E IMPUESTOS
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	9	BUNQUERTESORERIA
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	10	GERENCIA DE COMUNICACIONES
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-28	MEZANINE 3	ASEGURAMIENTO
	BACHUE	CALLE 80 C NO. 101 - 47	1	DISTRIBUIDOR GENERAL
	BOCHICA	TRANSVERSAL 35 BIS NO- 28 - 31 SUR	1	DISTRIBUIDOR GENERAL
	BOCHICA	TRANSVERSAL 35 BIS NO- 28 - 31 SUR	2	DESPLIEGUE FTTH
	BOSA	CALLE 65 NO. 77J - 44 SUR	1	ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE VOZ
	BOSA	CALLE 65 NO. 77J - 44 SUR	1	DISTRIBUIDOR GENERAL
	CEDRITOS	CALLE 136A NO. 18 - 28	1	DISTRIBUIDOR GENERAL AUTOPISTA NORTE
	CHAPINERO	CALLE 58 NO. 13 - 65	1	DISTRIBUIDOR GENERAL CHAPINERO
	CHAPINERO	CALLE 57 # 13 - 62	3	VOZ MOVIL
	CHICO	CARRERA 15 NO. 90-13	1	DISTRIBUIDOR GENERAL CHICO
	CHICO	CARRERA 15 NO. 90-13	2	MOAC CHICO
	CHILE	CARRERA 7 NO. 71 - 51	1	DISTRIBUIDOR GENERAL CHILE
	FONTIBON	CARRERA 99 NO. 18 - 31	1	DISTRIBUIDOR GENERAL
	GRAHAM BELL	CARRERA 32 NO. 63F - 27	1	GAPC
	GRAHAM BELL	CARRERA 32 NO. 63F - 27	1	DIRECCION DE DESPLIEGUE
	HOLANDA	CARRERA 88C NO. 54A - 69 SUR	1	DISTRIBUIDOR GENERAL HOLANDA
	KENNEDY	CARRERA 78 NO. 36 - 65	2	ASEGURAMIENTO DE VOZ
	KENNEDY	CARRERA 78 NO. 36 - 65	3	MOAC
	MUZU	CARRERA 51D BIS NO. 43 - 07	2	GRUPO SAIPLEX
	MUZU	CARRERA 51D BIS NO. 43 - 07	1	DISTRIBUIDOR GENERAL MUZU
	NIZA	CALLE 126 NO. 60 - 32	1	DISTRIBUIDOR GENERAL NIZA
	NIZA	CALLE 126 NO. 60 - 32	1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO / CENTRO DE SERVICIOS
NORMANDIA	CALLE 25 A NO. 70 - 07	1	DISTRIBUIDOR GENERAL	
NORMANDIA	CALLE 25 A NO. 70 - 07	2	MOAC	
OLAYA	AV. CARACAS NO. 24 - 60 SUR	2	MIGRACION	
PUENTE ARANDA	CARRERA 65B NO. 9A - 38	1	DISTRIBUIDOR GENERAL	
PUENTE ARANDA	CARRERA 65B NO. 9A - 38	1	CONMUTACION	
PUENTE ARANDA (SUPPLA)	CRA 60 NO. 15-07 (SUPPLA)	1	SUPPLA	
RICAUARTE	CARRERA 24 NO. 11 - 83	1	DISTRIBUCIÓN GENERAL RICAUARTE	
SALITRE	CARRERA 52 NO. 44C - 55	2	DISTRIBUIDOR GENERAL	
SALITRE	CARRERA 52 NO. 44C - 55	1	GESTION PRESUPUESTAL Y CONTRACTUAL	
NIZA	CALLE 126 NO. 60 - 32	1	VOZ Y CONMUTACIÓN	

SAN CARLOS	CARRERA 20 NO. 46 - 45 SUR	1	DISTRIBUCIÓN GENERAL SAN CARLOS
SAN FERNANDO	CARRERA 58 NO. 67B - 15	1	DISTRIBUIDOR GENERAL
SAN FERNANDO	CARRERA 58 NO. 67B - 15	2	COORDINACIÓN CONMUTACION SANFERNANDO
SAN FERNANDO	CARRERA 58 NO. 67B - 15	1	REDES INTERNAS
SAN FERNANDO	CARRERA 58 NO. 67B - 15	2	APORIVISIONAMIENTO FTTH
SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	2	CENTRO DE REPARACIONES
SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	1	DISTRIBUCION GENERAL
SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	1	CENTRO DE REPARACIONES
SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	2	GERENCIA DE SERVICIOS MASIVOS
SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	3	MASIVO
SANTA BARBARA	CARRERA 11C NO. 116 - 65	1	DISTRIBUIDOR GENERAL SANTA BARABARA
SANTA HELENITA	CARRERA 84 BIS NO. 71B - 53	1	DISTRIBUIDOR GENERAL SANTA HELENITA
SANTA HELENITA	CARRERA 84 BIS NO. 71B - 53	1	DISTRIBUIDOR GENERAL SANTA HELENITA
SANTA INES	CARRERA 5 ESTE 28 - 55C	1	DISTRIBUIDOR GENERAL SANTA INES
SUBA	CALLE 147B NO. 91 - 70	1	DISTRIBUIDOR GENERAL SUBA
TEUSAQUILLO	CALLE 38 NO. 13 A - 30	1	DISTRIBUIDOR GENERAL TEUSAQUILLO
TIBABUYES	CARRERA 115 NO. 143 - 90	1	DISTRIBUIDOR GENERAL
TOBERIN	CARRERA 23 NO. 168 - 94	1	DISTRIBUIDOR GENERAL
TOBERIN	CARRERA 23 NO. 168 - 94	2	MOAC
TOBERIN	CARRERA 23 NO. 168 - 94	2	APROVISIONAMIENTO Y ASEGURAMIENTO FTTH
UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	1	DISTRIBUIDOR GENERAL UNIVERSITARIA
UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	2	CONMUTACION EDIFICIO 3
UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	4	APRIVISIONAMIENTO DE SERVICIOS COPORATIVOS
UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	3	ADMINISTRACION ELEMENTOS DE RED Y DATOS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	1	ACCIONISTAS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	1	CORRESPONDENCIA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	2	AUDITORIA CORPORATIVA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	2	GERENCIA DE ABASTECIMIENTO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-99	2	CENTRO DE SERVICIO AL TRABAJADOR
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-22	2	SEGURIDAD
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	2	GERENCIA DE ABASTECIMIENTO
SINDICATO	SINDICATO ATELCA	2	GERENCIA OPERACIONES Y ASEGURAMIENTO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	3	GERENCIA GESTION DEL TALENTO HUMANO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	3	GERENCIA TALENTO HUMANO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	3	GERENCIA DE REALCIONES LABORALES
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	4	GERENCIA DE LA ESTRATEGIA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	4	MERCADEO E INTELIGENCIA DE NEGOCIO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	5	DIRECCION ADMINISTRATIVA COMERCIAL
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	5	VICEPRESIDENCIA HOGARES
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	5	CENTRAL DE MEDIOS ETB
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	6	SOLUCIONES TI
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	6	ADMINISTRACION VENTAS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	6	PREVENTAS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	6	OPERACIONES
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	6	GERENCIA DE GOBIERNO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	6	OPERACIONES
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	7	SEMAFORIZACION
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20 15	7	ADMOM COMERCIAL
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	7	GERENCIA EMPRESAS Y GOBIERNO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37 / 20-56	7	COMERCIAL / PLANEACION
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	8	DIRECCION INGENIERIA MASIVA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	8	GERENCIA PLANEACION Y GESTION PRESUPUESTAL

CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	8	GERENCIA INGENIERIA EN REDES Y SERVICIOS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	8	GERENCIA PLANEACION Y GESTION DE PROYECTOS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	8	DIRECCION DE FACTURACION Y CARTERA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	8	DIRECCION DE FACTURACION Y CARTERA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	8	GERENCIA CONTABILIDAD CARTERA Y RECAUDO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-15	8	DOTACIONES ETB
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	GERENCIA DE FINANZAS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-15	9	CONTRALORIA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	VICEPRESIDENCIA DE ESTRATEGIA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	9	TESORERIA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	VICEPRESIDENCIA INFORMATICA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	VICEPRESIDENCIA FINANCIERA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	9	SEGUROS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	PRESIDENCIA SECRETARIA GENERAL
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	10	SERVICIOS GENERALES 1
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	10	SERVICIOS GENERALES 2
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	10	PRESIDENCIA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	10	GERENCIA SERVICIOS MASIVOS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	10	GERENCIA ADMINISTRATIVA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	11	INFORMATICA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	12	GERENCIA ATENCION LEGAL Y CONTRATOS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	12	RESPONSABILIDAD SOCIAL
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	12	DIRECCION JURIDICA Y LEGAL / ABOGADOS
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	12	GERENCIA DEFENSA JURIDICA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	13	TECNOLIGIA DE INFORMATICA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-15	MEZANINE	SAC MOVILIDAD
BACHUE	CALLE 80 C NO. 101 - 47	2	SERVICIOS MASIVOS
BOCHICA	CARRERA 65B NO. 9A - 38	BODEGA	SEMAFORIZACION
CENTRO DE FORMACION	CRA. 57C NO. 66 - 33	1	FACILITIES
CENTRO DE FORMACION	CRA. 57C NO. 66 - 33	1	FACILITIES
CHAPINERO	CALLE 58 NO. 13 - 65	1	DISENO FTTH
CHAPINERO	CALLE 58 NO. 13 - 65	1	MOAC
CHAPINERO	CALLE 58 NO. 13 - 65	1	NVOC
CHAPINERO	CALLE 58 NO. 13 - 65	1	DIRECCION ADMINISTRACION COMERCIAL
CHICO	CARRERA 15 NO. 90-13	4	CENTRAL CHICO
COLEGIO	CARRERA 12 BIS NO. 31 - 45 SUR	2	COLEGIO ALVARO CAMARGO DE LATORRE
COLEGIO	CALLE 62A NO. 128 - 50	1	COLEGIO TOMAS ALBA EDINSON
GRAHAM BELL	CARRERA 32 NO. 63F - 27	1	EQUIPO LOGISTICO
GRAHAM BELL	CARRERA 32 NO. 63F - 27	1	DIRECCION DESPLIEGUE
GRAHAM BELL	CARRERA 32 NO. 63F - 27	1	RENOVACION NUEVAS TECNOLOGIAS
KENNEDY	CARRERA 78 NO. 36 - 65	1	DISTRIBUIDOR GENERAL KENNEDY
LAS CRUCES	CALLE 2 NO. 8 - 26	1	DISTRIBUIDOR GENERAL LAS CRUCES
LAS CRUCES	CALLE 2 NO. 8 - 26	2	ARCHIVO CENTRAL
MUZU	CARRERA 51D BIS NO. 43 - 07	P2 T2	CONMUTACION
MUZU	CARRERA 51D BIS NO. 43 - 07	2	GERENCIA DE SERVICIOS MASIVOS
NIZA	CALLE 126 NO. 60 - 32	3	GERENCIA DE SERVICIOS MASIVOS
OLAYA	AV. CARACAS NO. 24 - 60 SUR	2	ARCHIVO
OLAYA	AV. CARACAS NO. 24 - 60 SUR	2	SERVICIOS MASIVOS
PUENTE ARANDA	CARRERA 65B NO. 9A - 38	2	ASEGURAMIENTO COBRE
RICAUARTE	CARRERA 24 NO. 11 - 83	1	ARCHIVO GRANDE CLIENTES
RICAUARTE	CARRERA 24 NO. 11 - 83	2	SECCION ARCHIVO CLIENTES
SALITRE	CARRERA 52 NO. 44C - 55	3	GRUPO ADMINISTRACION DE CONVENIOS ENCARGADA



	SALITRE	CARRERA 52 NO. 44C - 55	2	GIPTS ELITE
	SALITRE	CARRERA 52 NO. 44C - 55	3	ASESORIA IMPLEMENTACIÓN DE RED Y PLATAFORMAS
	SAN CARLOS	CARRERA 20 NO. 46 - 45 SUR	3	VOZ Y CONMUTACIÓN
	SAN CARLOS	CARRERA 20 NO. 46 - 45 SUR	2	GERENCIA DE SERVICIOS MASIVOS
	SAN FERNANDO	CARRERA 58 NO. 67B - 15	2	NUEVAS TECNOLOGIAS
	SAN FERNANDO	CARRERA 58 NO. 67B - 15	3	SERVICIOS CORPORATIVOS
	SAN FERNANDO	CARRERA 58 NO. 67B - 15	2	GRUPO ELITE ASESORIA IMPLEMENTACIÓN DE RED Y PLATAFORMA
	SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	1	GRUPO SOPORTE LOGISTICO ALMACEN
	SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	2	LABORATORIO INVESTIGACION
	SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	2	FTTH
	SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	1	ARCHIVO
	SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	2	GRUPO SOPORTE LOGISTICO
	SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	2	NUMERACION COBRE
	SAN JOSE	AV. BOYACÁ NO. 11F - 75	2	NUMERACION COBRE
	SANTA BARBARA	CARRERA 11C NO. 116 - 65	2	DATA CENTER
	SUBA	CALLE 147B NO. 91 - 70	2	NPLAY TELEVISIÓN
	TEUSAQUILLO	CALLE 38 NO. 13 A - 30	3	ASEGURAMIENTO FIBRA FTTH
	UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	3	DIRECCIÓN ASEGURAMIENTO INFRAESTRUCTURA
	UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	2	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS CORPORATIVOS
	UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	1	OPERACIONES BOGOTÁ
	UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	1	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO MASIVO
	UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	3	GERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS
	UNIVERSIDADES	CARRERA 36 NO. 25 - 43	2	DIRECCION DESPLIEGUE RED DE ACCESO
	YOMASA		1	
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	6	GERENCIA CORPORATIVA Y REGIONES
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20 -56	8	GERENCIA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTO
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	SECRETARIA GENERAL
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	PRESIDENCIA
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	10	GERENCIA ADMINISTRATIVA
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-15	2	GERENCIA DE COMUNICACIONES
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-22	2	SEGURIDAD
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	3	DIRECCION DE FORMACION CULTURAL Y CAMBIO ORGANIZACIONAL
	BACHUE (BOMBEROS)	CALLE 80 C NO. 101 - 47	2	PROYECTO NUSE
	SALITRE	CARRERA 52 NO. 44C - 55	2	GRUPO GIPTS
	CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	10	SERVICIOS GENERALES
BUCARAMANGA	REGIONAL	CALLE 33 NO. 25 - 26 BARRIO ANTONIO SANTOS	1	COMERCIAL
CALI	REGIONAL	CALLE 29 NO. 6BIS - 29 NORTE	1	COMERCIAL
CUCUTA	REGIONAL	CENTRO COMERCIAL GRAN BULEVAR AV 0 NO. 11 - 30 PISO 1 LOCAL 146	1	COMERCIAL
CUCUTA	REGIONAL	CENTRO COMERCIAL GRAN BULEVAR AV 0 NO. 11 - 30 PISO 1 LOCAL 146	1	SERVICIO AL CLIENTE
GIRARDOT	CENTRO VACACIONAL	CLUB ETB KM 3 VIA GIRARDOT-MELGAR CENTRO VACACIONAL ETB	1	ADMINISTRACION
GIRARDOT	CENTRO VACACIONAL	CLUB ETB KM 3 VIA GIRARDOT-MELGAR CENTRO VACACIONAL ETB	1	ALMACEN
IBAGUE	REGIONAL	CASA 26 ALTAMIRA RESERVADO	1	COMERCIAL
MEDELLIN	REGIONAL	CARRERA 25 NO. 9A SUR 290	1	ALMACEN
PEREIRA	REGIONAL	AVENIDA SUR NO. 30 -300 /ETB PEREIRA	1	ADMISTRATIVA
VILLAVICENCIO	REGIONAL	CALLE 15 NO. 24 - 27	1	COMERCIAL
VILLAVICENCIO	REGIONAL	CALLE 15 NO. 24 - 27	1	COMERCIAL

Actualmente se tienen equipos de impresión a color, que cubran el servicio ubicados en la ciudad de Bogotá, así:

SEDE	DIRECCION	PISO	AREA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	6	GERENCIA CORPORATIVA Y REGIONES
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20 -56	8	GERENCIA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTO
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	SECRETARIA GENERAL
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-56	9	PRESIDENCIA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-00	10	GERENCIA ADMINISTRATIVA
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-15	2	GERENCIA DE COMUNICACIONES
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-22	2	SEGURIDAD
CENTRO	CARRERA 8 NO. 20-37	3	DIRECCION DE FORMACION CULTURAL Y CAMBIO ORGANIZACIONAL
BACHUE (BOMBEROS)	CALLE 80 C NO. 101 - 47	2	PROYECTO NUSE
SALITRE	CARRERA 52 NO. 44C - 55	2	GRUPO GIPTS

#### 1.4 ALCANCE DEL ESTUDIO DE MERCADO

ETB Necesita que el interesado preste a ETB los servicios objeto de la presente invitación, cumpliendo con todos los requerimientos y características solicitadas, incluyendo los ANS establecidos, así:

1. Suministro de Impresoras (B/N y Color), Impresoras pequeñas, inalámbricas y/o portátiles, Equipos Multifuncionales y Plotter, los cuales deberán ser instalados en las dependencias de ETB a nivel Bogotá y a nivel Nacional.
2. Prestación de servicios por demanda para la impresión de altos volúmenes de documentos en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en B/N y a color.
3. Prestación de servicios por demanda para la impresión en plotter en la ciudad de Bogotá, en B/N y a color. Este servicio incluye la recepción/recogida de los trabajos, la impresión/copia y la entrega en el lugar que ETB indique en la ciudad de Bogotá.
4. Prestación de servicios por demanda para la atención de actividades temporales tales como asambleas, capacitaciones, ferias de servicio, etc. Este servicio incluye el suministro temporal de equipos durante el periodo de tiempo que ETB indique, incluyendo transporte de ida y regreso al sitio que indique ETB, instalación, configuración, pruebas y servicios de soporte durante la actividad.
5. Prestación de los servicios de Gestión y Apoyo necesarios para asegurar la óptima prestación del servicio y utilización de los equipos suministrados por el interesado.

## 1.5 ALCANCE DETALLADO DE LOS SERVICIOS

Los alcances de los servicios a contratar en el marco de la presente invitación incluyen:

a. Suministro de los siguientes tipos de equipos, los cuales deberán ser instalados en las dependencias de ETB a nivel Bogotá y Nacional:

- ✓ Impresoras (B/N y Color)
- ✓ Impresoras pequeñas, inalámbricas y/o portátiles
- ✓ Equipos Multifuncionales para Impresión, Fotocopiado, Escáner, Envío Digital y Fax
- ✓ Plotter

b. Prestación de servicios por demanda para la impresión de altos volúmenes de documentos en la ciudad de Bogotá y a nivel nacional en B/N y a color.

c. Prestación de servicios por demanda para la impresión en plotter en la ciudad de Bogotá, en B/N y a color. Este servicio incluye la recepción/recogida de los trabajos, la impresión/copia y la entrega en el lugar que ETB indique en la ciudad de Bogotá.

d. Prestación de servicios por demanda para la atención de actividades temporales tales como asambleas, capacitaciones, ferias de servicio, etc. Este servicio incluye el suministro temporal de equipos durante el periodo de tiempo que ETB indique, incluyendo transporte de ida y regreso al sitio que indique ETB, instalación, configuración, pruebas y servicios de soporte durante la actividad.

e. Prestación de los servicios de Gestión y Apoyo necesarios para asegurar la óptima prestación del servicio y utilización de los equipos suministrados por el interesado:

- Instrucción a usuarios finales en el uso y configuración de los equipos, por lo menos un (1) usuario por equipo
- Administración de Colas de Impresión
- Gestión Centralizada del servicio de impresión, mediante software y Hardware de propiedad del interesado
- Equipos para el software de gestión centralizado, Software de Gestión Local y todos los insumos requeridos
- Instalación, configuración y pruebas de los equipos con los que proveerá el servicio.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo
- Soporte Técnico para solución de incidentes

Los servicios anteriormente descritos, incluyen el suministro de insumos y recursos requeridos por los equipos para la óptima prestación del servicio: Tinta, Tóner, Cartuchos, software propio de la impresora/multifuncional, software requerido en los PCs, repuestos, reguladores, cables especializados, tarjetas de cualquier tipo y cualquier otro elemento necesario para conectar a los elementos informáticos u otros elementos que ETB pueda solicitar.

El valor de estos insumos y recursos debe estar incluido en el valor cotizado y ETB no reconocerá valores adicionales por este concepto.

Traslado masivo de equipos de un sitio a otro en la misma sede o en diferentes sedes dentro de la misma ciudad. En este caso el proveedor debe asumir toda la logística para la desinstalación, empaque, transporte dentro de la ciudad y reinstalación del elemento.

Gestión de inventarios: incluye la responsabilidad total por el control permanente del inventario a nivel de hardware y software de los elementos suministrados, esto implica mantener actualizadas las características e identificación de cada elemento informático, su ubicación, su hoja de vida, partes que se le han instalado, software que tiene instalado (si aplica), usuario a cargo del equipo, fechas de instalación, mantenimientos preventivos y correctos, retiros, soportes, traslados, etc. y suministrar en cualquier momento la información consolidada o detallada que ETB solicite en relación con este inventario.

ETB necesita que el interesado preste a ETB los servicios objeto descritos en este documento, cumpliendo con todos los requerimientos y características solicitadas, incluyendo los ANS establecidos para el servicio.

### **Características de los equipos**

Los equipos con los que el interesado preste los servicios, deben cumplir con las características descritas a continuación y se debe realizar una breve descripción de las características adicionales, si las hay:

- a. ETB necesita que los equipos sean nuevos, asegurando una velocidad mínima de impresión de 32 páginas por minuto, para impresoras o multifuncionales b/n y 25 páginas por minuto para impresoras a color.
- b. ETB necesita que los equipos Impresoras y Multifuncionales, cuenten con función dúplex. (Impresión y escaneo a Doble cara)
- c. ETB necesita que los equipos cuenten con sistema ahorrador de energía.
- d. ETB necesita que los equipos de impresión permitan la utilización de papel reutilizable y/o reciclable.
- e. ETB necesita que los equipos Multifuncionales, cuenten con la capacidad de activar y/o desactivar de forma independiente, funcionalidades (escáner, fotocopia, impresión, etc.)
- f. ETB necesita que los equipos multifuncionales cuenten con un sistema de almacenamiento de trabajos por usuario, de manera que cada usuario pueda controlar la generación de sus impresiones y que a estas se acceda a través de una contraseña asignada a cada usuario.
- g. ETB necesita que los equipos multifuncionales permitan para la funcionalidad de escaneo y envío por correo electrónico, controlar el tamaño del archivo y de ser necesario dividir en varios archivos aquellos documentos cuya extensión sea demasiado grande para el envío por correo.
- h. ETB necesita que los equipos multifuncionales permitan para la funcionalidad de escaneo la eliminación de hojas en blanco en el documento final.
- i. ETB necesita que, dentro de las funcionalidades de los equipos multifuncionales, se encuentre el almacenamiento de trabajos escaneados, directamente sobre servidores de almacenamiento de documentos.

- j. ETB necesita que los equipos multifuncionales cuenten con la posibilidad de escanear hojas o documentos separados en un solo archivo.
- k. ETB necesita que los equipos cuenten con la funcionalidad de controlar la utilización de los servicios de impresión una vez el usuario se autentique en el equipo respectivo.
- l. ETB necesita que el interesado tenga en cuenta que los servicios se utilizarán a través de la configuración de una dirección IP suministrada por ETB y sólo en casos específicos se podrán realizar configuraciones directas de equipos sobre PC's.
- m. ETB necesita que los equipos con los que se prestará el servicio tengan la posibilidad de generar mensajes estándar configurados, mediante los cuales se pueda alertar al interesado en forma automática (vía correo electrónico, mensajes de alerta, u otros), acerca de bajos niveles de tóner, fallas en los equipos, o alertas de soporte y mantenimiento.
- n. ETB necesita que los equipos con los que se prestará el servicio, permitan la implementación o utilización de Estándares de Seguridad para garantizar que los trabajos que en ellos se realicen no sean desviados, modificados o eliminados. El interesado deberá responder indicando cómo su solución está en capacidad de cumplir con este requerimiento y/o los estándares utilizados.
- o. ETB necesita que el interesado incluya una descripción detallada de las características de las impresoras y multifuncionales mediante las cuales prestará el servicio.

#### **Controles en la gestión de acceso a los servicios**

ETB necesita que el interesado describa en su oferta los controles automáticos y/o manuales que está en capacidad de implementar y como se realizará el seguimiento durante la prestación del servicio, para asegurar que únicamente el personal de planta de ETB y/o personal autorizado pueda acceder a los servicios de impresión, fotocopiado, escaneo y fax.

#### **Estándares de seguridad en los servicios de impresión**

ETB necesita que el interesado tenga en cuenta que los estándares de seguridad utilizados en equipos u otros componentes (Ejemplo: Administración centralizada vía web), deberán ser puestos a consideración y aprobación de ETB. Una vez estos estándares sean aprobados, el interesado deberá implementar dichos estándares, previa puesta en funcionamiento de la totalidad de equipos con los que prestará los servicios de impresión.

#### **Bloqueo de trabajos**

- a. ETB necesita que el interesado mantenga controles sobre el número de clicks por persona/usuario, por equipo y/o por volumen de impresión y haga seguimiento al uso de los equipos. El interesado deberá diseñar, implementar y ejecutar los procedimientos de bloqueo de manera que se impida la utilización de los equipos a personal no autorizado.
- b. ETB necesita que el interesado a través de la solución ofertada y por solicitud de ETB, esté en capacidad de realizar configuraciones en los equipos con los que suministrará el servicio, para el bloqueo de trabajos por criterios como: Cantidad de impresiones, número de copias, etc. (Por ejemplo: trabajos de impresión mayores a 300 páginas). Indique si los equipos con los que prestará

el servicio están en capacidad de realizar estas configuraciones y que otro tipo de restricciones puede configurarse.

c. ETB necesita que el interesado indique si los equipos ofertados están en capacidad de realizar la validación de los usuarios que actualmente tiene creados ETB en su Red Corporativa, o indique de qué forma podría hacerse dicha validación.

d. ETB necesita que el interesado tenga en cuenta que el bloqueo de trabajos a usuarios no autorizados, debe aplicar para todos los servicios de impresión de los equipos multifuncionales: fax, escaneo, copia e impresión.

### **Generación de reportes**

ETB necesita que el interesado genere mensualmente reportes sobre la utilización o comportamiento de los servicios de Impresión, incluyendo:

- a) Los 10 usuarios con mayor número de clicks
- b) Los 10 usuarios con menor número de clicks
- c) Cantidad de trabajos realizados por tipo de trabajo (Fax, Impresión, Escaneo, etc.)
- d) Reportes de uso del servicio, discriminado por equipo, por área y por ubicación geográfica
- e) Reportes de títulos extraños como, por ejemplo. Tesis, Hojas de Vida, Recetas, etc.

El interesado deberá indicar qué otro tipo de reportes está en capacidad de generar, para el cumplimiento de éste requerimiento.

### **Software de gestión centralizada de servicios de impresión**

a. ETB necesita que el interesado preste sus servicios con el apoyo de un Software de Gestión centralizado y local para la administración de todos los equipos con los que prestará el servicio, de forma que se pueda generar información para la toma de decisiones y análisis de comportamiento sobre la utilización de los mismos.

b. El Software de Gestión centralizada de servicios de impresión, mediante el cual preste sus servicios el interesado, deberá estar en la capacidad de:

1. Administrar todos los elementos instalados
2. Generar reportes por equipos, por usuarios, u otras variables
3. Almacenar información adicional por equipo (Por ejemplo: Serial del equipo, Ubicación física, persona responsable, área en la que se encuentra ubicada, IP asignada, etc.)
4. Exportar reportes a formatos compatibles con Excel
5. Almacenar detalladamente los tipos de servicios (Impresión, copia, fax, escáner), por equipo
6. Realizar periódicamente (según se defina), el purgue de trabajos no ejecutados por usuarios
7. Gestionar y controlar el inventario de equipos instalados con su ubicación y persona responsable

8. Monitorear remotamente eventos ocurridos en los equipos
9. Mostrar en tiempo real el estado de los equipos y número de clicks por tipo de servicio.
10. Configurar y/o activar mensajes de alerta
11. Generar información consolidada de las variables monitoreadas por equipo
12. Consultar por parte del Supervisor técnico del contrato el estado y las mediciones de cada uno de los equipos

c. Para la utilización/operación del Software de Gestión centralizada de servicios de impresión, el interesado deberá proveer por su cuenta todos los elementos de infraestructura de hardware, software, soporte, servicios y licenciamiento requerido.

#### **Periodo de transición del servicio**

ETB necesita que se contemple un período de transición del servicio, definido como las dos (2) primeras semanas a partir de la orden de inicio del contrato. Desde este momento, el Gerente del Servicio y por lo menos el equipo base del servicio presentado por el interesado en su oferta, debe encontrarse disponible en ETB para conocer y revisar las características técnicas de la forma como están configurados los equipos de impresión en ETB, la parametrización, configuración y personalización que se necesita, los procesos y procedimientos para la prestación de los servicios y en general todos los aspectos necesarios para que a partir de la instalación de los equipos asuma la prestación de los servicios.

Durante este período de transición, el interesado deberá recibir la información e iniciar el desarrollo de planes de prestación del servicio y el material de instrucción de manejo a ser difundido. El interesado deberá desarrollar la documentación necesaria para la óptima prestación del servicio según su criterio y asumirá la responsabilidad de mantenerla actualizada de allí en adelante.

Se sugiere al interesado considerar la posibilidad de reforzar el equipo base durante este período de transición, con el fin de evitar inconvenientes que posteriormente se puedan traducir en descuentos por incumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio.

ETB necesita que el interesado asegure que su personal cuente con los conocimientos y experticia técnica necesaria para la adecuada prestación del servicio de acuerdo con el contenido de este documento.

#### **Planes de prestación de servicio**

ETB necesita que el interesado elabore, implemente y mantenga actualizado, un Plan de servicio que tenga como objetivo principal el aseguramiento en la prestación de los servicios y la correcta distribución de los equipos de impresión al interior de ETB, así como la generación de algunos reportes requeridos por ETB.

Como parte del plan de servicio, el interesado deberá desarrollar temas de optimización de recursos, sin limitarse a:

- Optimización de los recursos de papelería
- Definición de políticas claras de reutilización de papel, reciclaje y/o manejo ambiental de los insumos utilizados para los servicios de impresión (papel, tóner, tintas, cartuchos, etc.)

- Definición y ejecución permanente de campañas de sensibilización a los usuarios a través de correos, volantes, avisos, que promuevan el uso adecuado de los recursos
- Disposición final de insumos.
- El interesado interactuará con las diferentes áreas de soporte de ETB (dominios) con el objeto de resolver incidentes, diagnosticar problemas y hacer solicitudes a estos dominios cuando se requiera de su intervención como parte de la interrelación de los componentes de la solución que no están bajo la directa administración del interesado.
- Para facilitar la interrelación entre las diferentes áreas de soporte (dominios), se utilizará la misma herramienta de gestión para manejo de incidentes que utiliza ETB.
- El interesado atenderá las solicitudes de soporte antes de 15 minutos dentro del horario de atención especificado, contados luego de haber recibido la notificación correspondiente por el grupo de Mesa de Servicio de ETB, este es el tiempo en el cual el interesado valida la completitud de la solicitud para comenzar a solucionarlo.
- El interesado realizará el diagnóstico correspondiente y en caso de incidentes que afecten a más del 3% de los usuarios de los equipos suministrados, comunicará a ETB el tiempo estimado para su solución sin superar los ANS acordados.
- Otros aspectos que el interesado considere para la atención y aprovechamiento de los servicios a prestar

### **Seguimiento a los Planes de Servicio**

ETB necesita que el interesado trabaje conjuntamente con las personas designadas por ETB para hacer seguimiento y evaluación a los planes de servicio y resolver las desviaciones que se presenten.

### **Informe trimestral de mejoramiento continuo**

ETB necesita que el interesado realice, un seguimiento permanente a los diferentes componentes implementando mejoras en: comunicación, calidad, eficiencia, efectividad, reducción de costos y manejo ambiental, con base en la experiencia acumulada y en los eventuales cambios en el número de equipos de impresión. Este informe se debe entregar dentro de los cinco primeros días hábiles de cada trimestre.

### **Gestión de Riesgos del Servicio**

ETB necesita que el interesado gestione mensualmente los riesgos del servicio, evitando su materialización y genere el informe respectivo de gestión de riesgos, incluyendo como mínimo:

- Probabilidad de ocurrencia,
- Impacto del riesgo
- Plan de mitigación, describiendo claramente las acciones que ha tomado o tomará el interesado para mitigar cada riesgo y recomendando a ETB acciones específicas para el mismo propósito.
- Fechas en las que se ejecutará el plan de mitigación propuesto.

Este informe debe hacer parte del informe mensual de prestación de los servicios.

### **Servicio de Full Print**



ETB quiere conocer las características que se necesitan, para tener un servicio de impresión, escaneo y fotocopiado, en cualquiera de las máquinas instaladas por el proveedor, en la sede principal de ETB. Este servicio se ofrecería para el grupo selecto de usuarios VIP, con un máximo de 20 usuarios.

Especificar las alternativas de licenciamiento, herramientas y demás, necesarias para ofrecer el servicio mencionado.

### **Instrucción de manejo**

ETB necesita que la prestación de los servicios objeto de esta invitación, le permita a ETB la divulgación oportuna de los cambios en los equipos de impresión y/o sus nuevas funcionalidades, para lo cual el interesado deberá ofrecer una instrucción de manejo que garantice la óptima utilización de los equipos incluidos dentro de la prestación de los servicios, utilizando los recursos con los que cuenta actualmente ETB. A continuación, se listan algunos de ellos:

- Intranet
- Correo Electrónico
- Carteleras
- Charlas presenciales a pequeños grupos
- Asesoría telefónica o personal

Esta instrucción debe ser integral y cubrir no solamente el uso de los nuevos equipos de impresión, sino que obligatoriamente deben también cubrir los procesos y procedimientos de servicio, necesarios para la solución de incidentes y corrección de errores. ETB sugiere que una vez sea impartida esta instrucción de manejo, por los medios acordados, éste material sea publicado en Intranet o quien haga sus veces, para que cualquier usuario de ETB pueda utilizarlo como medio de consulta.

### **Elementos de respaldo**

ETB necesita que el interesado tenga en sus instalaciones de Bogotá un stock de una (1) Impresora B&N y una (1) multifuncional, para instalación inmediata, en caso de requerir el reemplazo por daño y/o mantenimiento o para suplir entregas urgentes.

Así mismo, ETB necesita que el interesado tenga en la sede centro de Bogotá un stock de tintas, tornes o cartuchos en caso de requerir la sustitución por desgaste, daño y/o mantenimiento correctivo

### **Suministro de insumos**

a. ETB necesita que el interesado garantice la entrega oportuna de los Insumos requeridos para la utilización de los equipos de impresión, de forma que no haya afectación en la continuidad del servicio.

b. ETB necesita que el interesado realice actividades de seguimiento al estado de los insumos de los equipos, para garantizar que el cambio de tóner, cartuchos o tintas se realice de forma proactiva y no reactiva.

c. ETB necesita que el interesado garantice la entrega de insumos para las todas las sedes de ETB, a través de servicios de mensajería o directamente con personal del interesado. Esta entrega deberá realizarse a la persona responsable del equipo y deberá llevarse un control de los insumos entregados por cada uno de los equipos.

#### **Administración de colas de impresión**

ETB necesita que el interesado se responsabilice de las actividades relacionadas con la administración y operación de las colas de impresión de ETB, sin limitarse a:

Creación de colas de impresión en el servidor de impresión:

- Administración del servicio print server
- Administración y modificación del servicio de Spooler
- Depuración y cancelación de trabajos
- Cambios de prioridades
- Monitoreo del servicio de impresión (Disponibilidad, Capacidad, etc.)

De existir otra alternativa aromatizada, controlada y moderna, indicarlo.

#### **Servicios de plotter, impresión/copiado por demanda**

ETB necesita que el interesado informe el sitio asignado para prestar los servicios de Copiado e Impresión de altos volúmenes indicando los equipos necesarios para prestar dicho servicio. ETB se reserva el derecho de realizar visitas para verificar el cumplimiento de este requerimiento. Para estos servicios el interesado debe incluir el costo de papel en la oferta diferenciando los tipos del mismo.

ETB necesita que el interesado esté en capacidad de prestar servicios de impresión/copiado por demanda mediante equipos ubicados en sus instalaciones para los siguientes casos:

- Impresiones B/N mayores a 300 páginas
- Impresiones color mayores a 100 páginas
- Impresiones en Plotter

Para cualquiera de los casos descritos, el interesado deberá recibir la solicitud por parte de ETB y gestionar la recepción o recogida de los trabajos a imprimir o copiar (en los casos que no pueda ser posible enviarlos por correo electrónico), ejecutar la impresión o copiado respectivo y posteriormente entregar en las instalaciones de ETB el trabajo realizado, dejando siempre constancia de la siguiente información como mínimo:

- Nombre de quien solicitó el servicio
- Fecha y Hora de recepción de la solicitud
- Nombre de quien recibió el trabajo
- Fecha y hora de entrega del trabajo
- Número de impresiones o copias realizadas (Para el caso de trabajos de plotter, se debe incluir el número de metros lineales impresos)

Los servicios por demanda de Plotter, Impresión y copiado podrán ser utilizados a partir de la Orden de Inicio del proceso y con el VoBo del supervisor técnico.

### **Scripts de masificación**

ETB Necesita que el interesado realice la construcción de scripts para la masificación de la configuración a los equipos y/o estaciones del personal de ETB, de acuerdo con los estándares de impresión a ser configurados. La responsabilidad de la construcción o ajustes, será del interesado y la distribución de los scripts será responsabilidad de ETB.

Previo a la masificación de los scripts, deberá realizarse conjuntamente entre ETB y el interesado, las pruebas respectivas, para garantizar su correcto funcionamiento y/o distribución.

### **Alistamiento del servicio**

a. ETB necesita que la puesta en funcionamiento de los equipos de impresión mediante los cuales prestará sus servicios el interesado, tenga el menor impacto posible en los usuarios, por lo que el interesado deberá trabajar conjuntamente con el proveedor saliente y con el responsable por parte de ETB, para desarrollar un Plan de Puesta en funcionamiento, que contenga como mínimo:

- Evaluación de fecha y hora más adecuada para la instalación de los nuevos equipos y el retiro de los anteriores
- Determinación de las áreas y usuarios afectados en el cambio
- Plan de contingencia

b. ETB necesita que el interesado indique el tiempo requerido para la implementación del Software de Gestión centralizada de servicios de impresión. Este tiempo debe ser menor que el tiempo de entrega del pedido.

### **Solicitud de equipos**

ETB necesita indicar que las cantidades descritas en los anexos financieros son únicamente con el objetivo de realizar la evaluación financiera de las ofertas y no comprometen a ETB con una cantidad mínima o máxima de equipos de impresión o clicks.

ETB Necesita que el interesado entregue instalados y funcionando los equipos necesarios para atender la demanda inicial en ETB en la ciudad de Bogotá, en un tiempo no superior a 30 días hábiles y en Otras Ciudades, en un tiempo no superior a 35 días hábiles; para ambos casos, el tiempo se contará a partir de la firma y envío de la orden de pedido.

Durante la ejecución del proceso, los pedidos se realizarán mediante el siguiente procedimiento de acuerdo con las necesidades de la Empresa:

- a) El interesado mantendrá las características técnicas de los elementos solicitados en la presente invitación, como características mínimas durante todo el proceso. En consecuencia, en cada pedido el interesado suministrará elementos informáticos con características iguales o superiores a las solicitadas en la presente invitación.
- b) El interesado mantendrá los precios unitarios especificados en la oferta, como precios límite máximo para cada uno de los pedidos que ETB realice. Sin embargo, ETB para cada

pedido revisará las condiciones de precio del mercado y solicitará al interesado de manera debidamente documentada mejorar los precios límite de los equipos ofrecidos.

c) ETB entregará una solicitud con la lista de equipos requeridos, así como el plazo del servicio y el sitio de entrega.

d) Solamente una vez que se llegue a un acuerdo en relación con las características técnicas y económicas de los elementos de cada solicitud, ETB oficializará el pedido a través del supervisor técnico del contrato por parte de ETB.

El interesado podrá proponer tiempos menores a los anteriormente descritos.

### **Atención y solución de incidentes y requerimientos**

ETB necesita que el interesado se comprometa a gestionar y solucionar todos los incidentes y requerimientos que le sean escalados a través de la Mesa de Servicio de ETB, cumpliendo con los ANS establecidos en la presente invitación. Para tal fin, se debe comprometer a gestionar el servicio utilizando la herramienta que disponga ETB para el registro, seguimiento, reporte, control y cierre de incidentes, problemas y requerimientos de servicio, acogiendo los procesos definidos por ETB para tal fin.

### **Solución de Incidentes y Requerimientos**

ETB necesita que el interesado acepte que un requerimiento solamente podrá ser considerado resuelto cuando se haya dado una solución temporal o definitiva al mismo. La solución temporal implica obligatoriamente disparar en forma simultánea un mantenimiento correctivo o preventivo que permita lograr una solución definitiva.

### **Requerimientos de Servicio**

ETB Necesita que el interesado reciba y gestione requerimientos de servicio solicitados sobre la prestación de sus servicios. Como ejemplos de requerimientos de servicio comúnmente solicitados están:

- Asesoría al usuario con las directrices a seguir para la corrección de errores en los procesos de impresión
- Respuesta a requerimientos de configuración sobre los elementos de impresión solicitados por el Supervisor técnico del Contrato.
- Instalación o adecuación de equipos para la atención de actividades temporales tales como ensamblajes, capacitaciones, etc.
- Apoyo y/o acompañamiento a ETB para la definición, aplicación y seguimiento de políticas de impresión
- Asistencia al personal de Informática de ETB, para la instalación o configuración de las impresoras en los equipos de ETB
- Suministro a ETB, o a quien ETB designe, de información técnica detallada relacionada con las características del consumo o utilización de equipos por los criterios que ETB requiera (Por usuario, por máquina, etc)
- Instrucción de manejo o asistencia a personal de ETB que requiera conocer o utilizar los equipos de impresión

- Control y Seguimiento preventivo al estado de los insumos
- Reemplazo de insumos
- Atención de solicitudes de impresión por demanda, incluyendo la recepción o recogida de la información y la entrega de los trabajos resultantes, en el sitio determinado por ETB
- Traslado y reubicación de equipos de impresión de un sitio a otro o de una sede a otra en Bogotá y/o regionales
- Entrega de impresoras
- Configuración de la impresora en la respectiva ubicación del usuario e impresora correspondiente.

### **Cumplimiento de Calendario de Eventos**

ETB necesita que para los eventos, compromisos y responsabilidades incluidos en la presente invitación y que no se encuentran regulados por cronogramas ni sujetos a un ANS específico, se mantenga permanentemente actualizado un calendario de cumplimiento de eventos y compromisos, el cual debe programar mensualmente el interesado y presentar al supervisor técnico del contrato a más tardar el día 25 de cada mes con la programación del mes siguiente, para su revisión y aprobación.

Sin embargo, en el transcurso del mes respectivo, el supervisor técnico podrá incluir en la programación mensual nuevos eventos y compromisos para cumplir con lo solicitado en la presente invitación.

El cumplimiento de estos eventos será regulado por el indicador descrito en la Sección de Acuerdos de Niveles de Servicio, Promedio de Retraso en Eventos Programados (PRE), y su incumplimiento está sujeto a los descuentos allí descritos

### **Mantenimientos Correctivos y preventivos**

ETB Necesita que el interesado garantice el Servicio de Mantenimiento correctivo y preventivo a los elementos provistos en la prestación del servicio, de manera que los elementos se mantengan en óptimas condiciones, para asegurar la calidad de los servicios de impresión, así como asegurar la disponibilidad, integridad, seguridad, estabilidad, continuidad y confiabilidad de la aplicación de gestión y las colas de impresión.

El Mantenimiento Preventivo se debe originar en una gestión preventiva por parte del interesado y el Mantenimiento Correctivo a partir de un incidente, problema o requerimiento de servicio reportado por ETB y registrado en la herramienta de gestión de solicitudes establecida por ETB.

El interesado deberá trabajar coordinadamente con los fabricantes de los equipos para garantizar la calidad y continuidad en el servicio.

### **Horario para la prestación del servicio**

ETB necesita el cumplimiento de las siguientes condiciones en relación con la atención de incidentes y requerimientos de Soporte Técnico, que se generen durante la prestación de los servicios cumpliendo con los Acuerdos de niveles de Servicio respectivos:

- a) En la sede centro, los servicios deben ser prestados en sitio con modalidad presencial en horario 5 x 10 (lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm) y los días sábados de 07:00am a 12:00 m de requerirse, el cual será coordinado con el supervisor técnico del contrato, Igualmente el interesado debe estar en capacidad de atender en los tiempos establecidos en los ANS a cualquier sede de ETB en Bogotá, cuando la atención del incidente o requerimiento haga necesaria la atención presencial. El interesado deberá definir el equipo de trabajo necesario para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos con ETB.
- b) Para fuera de Bogotá, el interesado deberá habilitar servicio de soporte telefónico mediante una línea local, una línea ETB o una línea 018000. En los casos que se requiera, deberá asegurar el desplazamiento a sitio del personal técnico dentro de los tiempos establecidos en los ANS.
- c) En los casos en que por la gravedad de la situación o por demora en la entrega de la solución, el supervisor técnico del contrato considere que se hace necesario el soporte adicional en sitio, el interesado se compromete a trasladar y mantener en sitio el personal que sea necesario para atender la situación o resolver el problema. Este desplazamiento se debe dar en un plazo máximo para Bogotá de 3 horas después de solicitado formalmente por el supervisor técnico del contrato, o de 4 horas a nivel nacional.
- d) En caso de no poder solucionar un incidente o requerimiento y dependiendo de la severidad del mismo, el interesado en un tiempo no superior a cuatro (4) horas desde el momento que lo solicite ETB, deberá desplazar los recursos, repuestos o equipos de reemplazo necesarios, a las instalaciones de ETB para la corrección de la situación presentada y la continuidad del servicio.
- e) Dentro del servicio ofertado, debe estar incluida la asistencia y soporte para la realización de tareas esporádicas y programadas que deben ser ejecutadas, para las cuales sea necesaria la presencia de personal del interesado, que incluirán principalmente el traslado de equipos, soporte en sitio y apoyo en la configuración de los elementos en los equipos que se requiera.
- f) Para el caso puntual en el que ETB decida realizar un cambio de sede o traslado de instalaciones físicas, éste podrá ser programado en día sábado, para lo cual se informará al interesado mínimo con 8 días de anticipación para que asigne al personal y/o los recursos necesarios para ejecutar la actividad programada. ETB no reconocerá valores adicionales por dicho concepto.

### **Registro de Solicitud de Mantenimiento**

ETB necesita que en todos los casos el interesado informe sobre los servicios de mantenimiento a realizar. La solicitud debe ser acordada y aprobada en los casos en que sea necesario con el Supervisor técnico del contrato y en ningún caso deberá dejar sin servicio a un área determinada.

ETB Necesita que el interesado genere y entregue un reporte mensual con todos los mantenimientos realizados, indicando el estado final del mantenimiento.

### **Mantenimiento Correctivo**

ETB Necesita que el interesado analice y documente las causas que originaron la necesidad del mantenimiento correctivo y proponga acciones preventivas que conduzcan a evitar la repetición del incidente.

**Mantenimiento Preventivo**

ETB Necesita que el interesado realice trimestralmente un monitoreo del estado, rendimiento y comportamiento de los equipos e insumos, identificando indicadores y variables que muestren tendencia a salirse de sus valores aceptables con el fin de implementar las acciones preventivas del caso.

**Implementación de los mantenimientos**

ETB necesita que una vez autorizado el respectivo mantenimiento, el interesado siguiendo el plan aprobado, realizase todas las actividades necesarias para la ejecución del mantenimiento, buscando el menor impacto posible en la prestación de los servicios de impresión para las áreas o personas que hacen uso del servicio por ETB, este mantenimiento debe ser realizado mensualmente.

**Línea de Atención Inmediata**

ETB necesita que el interesado disponga de un número celular del operador ETB, para que los incidentes reportados a través de esta línea, se les dé prioridad absoluta, teniendo en cuenta que serán incidentes de tipologías prioritarias y usuarios VIP. El objetivo es que inmediatamente se coloque la llamada, el interesado asigne una persona que dé solución mediante la atención inmediata al caso presentado, de acuerdo a los ANS establecidos. La atención de esta línea debe estar acorde al horario del servicio.

**ANS Y DESCUENTOS****Medición y reporte**

ETB NECESITA que la medición de los parámetros de nivel de servicio, se realice mensualmente. Las mediciones y reportes serán realizadas por ETB con el apoyo del interesado con base en los reportes y estado de los casos en la herramienta que ETB provea.

**Acciones correctivas**

ETB necesita que el interesado tenga en cuenta que los descuentos de porcentajes de pago no eximen al interesado de presentar y gestionar las acciones correctivas respectivas a cada desviación particular de los índices de cumplimiento de los ANS.

**Responsabilidad de Terceros**

ETB necesita que en los casos en que el incumplimiento no sea por causas atribuibles al interesado, el interesado examine los motivos del incumplimiento, participe en la corrección de los errores e informe por escrito a ETB sobre:

- La identificación de la causa del problema, asociando la información que soporte dicha identificación y siguiendo para esto los procedimientos establecidos por ETB.
- Recomendaciones a ETB para mejorar los procedimientos, de forma que los errores presentados no vuelvan a ocurrir.

- El interesado será responsable de reportar a ETB todos los problemas que detecte y sobre los cuales no tenga ninguna responsabilidad, siguiendo para esto los procedimientos establecidos por ETB.

### Indicadores y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

ETB necesita que los parámetros de nivel de servicio iniciales a tener en cuenta para evaluar la calidad de los servicios proporcionados, sean los descritos a continuación:

Item	Indicador
a	Cumplimiento en Entrega de trabajos por Demanda
b	Cumplimiento en Entrega de equipos
c	Cumplimiento en Suministro de insumos
d	Cumplimiento en Solución de Incidentes y Requerimientos
e	Cumplimiento en Suministro de Servicio para Eventos
f	Cumplimiento en Eventos Programados
g	Calidad y Desempeño

#### a) Cumplimiento en entrega de trabajos por Demanda (ETD)

Para la prestación de servicios de Impresión por Demanda, el interesado deberá tener en cuenta que una vez sea solicitado el servicio, el interesado deberá entregar los trabajos impresos en las instalaciones de ETB en un tiempo no mayor a 1 día hábil después de la solicitud realizada por ETB. El interesado podrá solicitar al supervisor técnico del contrato plazos superiores para volúmenes de impresión excepcionalmente altos, pero será decisión del supervisor técnico autorizar plazos mayores en común acuerdo con el solicitante.

El descuento por incumplimiento de acuerdo de ANS, por cada solicitud cuyo plazo de entrega se incumpla se calculará de la siguiente manera y se descontará del valor de la facturación mensual:

$$\text{ETD\_Días Retraso} * (\text{Valor total del servicio antes de impuesto} * 30/100)$$

Donde:

$$\text{Días Retraso} = \text{Número de días completos (Fecha real de Entrega – Fecha Esperada de Entrega)}$$

#### b) Cumplimiento en entrega de equipos (EE)

Este parámetro mide el nivel de incumplimiento en la entrega de los equipos, de acuerdo con el tiempo definido por el interesado en el numeral 3.5.10 Solicitud de equipos. Para cada equipo entregado con retraso se aplicará un descuento, así:

$$\text{EE} = \text{HR} * \text{Valor correspondiente al 10\% del valor mensual del equipo}$$



Dónde:

HR = Total de días hábiles completos de retraso entre el tiempo acordado con el interesado y la recepción en sitio del equipo debidamente instalado, configurado y probado

NE = Número de equipos a entregar por parte del interesado

### c) Cumplimiento en suministro de insumos (SI)

Este parámetro mide la desviación en el cumplimiento para el suministro de Insumos, para garantizar la continuidad del servicio de cada uno de los equipos instalados por el interesado. Por cada solicitud de suministro de insumos que se incumpla, se calculará un descuento así:

Nota: Cuando se habla de un día hábil completo se refiere al tiempo transcurrido entre el evento analizado y las 24 horas siguientes. (Por ejemplo: Si un evento debía atenderse el día lunes a las 2:00 pm y se atiende el día martes a las 2:01 pm, éste tiempo será catalogado como 1 día hábil completo de retraso en la atención, pero si se atiende antes de las 2:00 pm del mismo día martes, no se catalogará como incumplimiento). Adicionalmente cuando se habla de un Mes corresponde a 30 días

SI = (Valor mensual del servicio del equipo antes de impuestos \* 5%) \* Número de Días de retraso hábiles completos

Los tiempos para la entrega de los insumos son los siguientes:

Zona de Entrega	Tiempo de Entrega
-----------------	-------------------

Bogotá	1 día hábil
--------	-------------

Fuera de Bogotá	2 días hábiles
-----------------	----------------

### d) Cumplimiento en Solución de Incidentes y Requerimientos (SIR)

Mide la desviación en el cumplimiento de los plazos en la resolución de los incidentes o requerimientos frente al preestablecido o acordado, contado desde el momento en que se registra en la herramienta indicada por ETB hasta que se cierra el ticket. Por cada ticket que no se atienda en los tiempos establecidos se aplicará un descuento así:

SIR = (Valor mensual del servicio del equipo\*10%)\* número de días adicionales completos de retraso en la solución del ticket.

Valores partida para el cálculo del indicador:

Prioridad del Incidente o Requerimiento Bogotá Resto de ciudades

Alta	2 horas hábiles	3 horas hábiles
------	-----------------	-----------------

Media	4 horas hábiles	4 horas hábiles
-------	-----------------	-----------------

Baja	1 día hábil	2 días hábiles
------	-------------	----------------

Para el caso de los Incidentes o Requerimientos de prioridad Alta se deberá tener en cuenta que su atención debe ser de manera inmediata a su notificación y de manera continua.

**e) Cumplimiento en Suministro de Servicio para Eventos (SSE)**

Este parámetro mide la desviación en el cumplimiento en el Suministro del Servicio por Demanda para la atención de Actividades temporales programadas por ETB, y se medirá únicamente en los meses en los que ETB solicite el servicio.

SSE = (Valor total del servicio \* 50%) por cada hora completa de retraso en la disponibilidad del servicio, hasta un máximo del 300% del valor del servicio

En la solicitud del servicio se indicará la hora, día y lugar en que el servicio debe estar disponible. Este servicio será solicitado mínimo con tres (3) días hábiles de antelación.

**f) Cumplimiento en Eventos Programados (EP)**

Este parámetro mide la desviación del cumplimiento del conjunto de eventos programados en el mes de medición y que no se encuentran regulados por ningún otro indicador, con base en el calendario de eventos que se debe programar mensualmente en conjunto con el supervisor técnico del contrato y que se describe en el numeral - Cumplimiento de Calendario de eventos.

Este indicador y ANS solo se medirá para retrasos atribuibles al interesado. Los descuentos generados por cada evento cuyo plazo de entrega se incumpla se calcularán de la siguiente manera:

$EP = (\text{Valor mensual total del servicio facturado} * 3\%) * \text{Días Retraso}$

Donde:

Días Retraso: Número total de días hábiles de retraso en el cumplimiento de los eventos, sean periódicos o por una sola vez.

Dentro de los eventos y a manera de ejemplo se encuentran:

- Entrega del Plan de gestión del Servicio
- Entrega de Reportes periódicos
- Entrega de Reportes a Solicitud

**g) Calidad y Desempeño (CD)**

Este parámetro mide la calidad y desempeño que permita asegurar un nivel de calidad mínimo del servicio prestado y se medirá mensualmente.

$CD = (\text{Valor del mensual del servicio del equipo antes de impuestos} * 10\%) * \text{Número de Horas de indisponibilidad}$

**ORGANIZACIÓN Y EXPERIENCIA DE LA EMPRESA**

**Pertinencia y verificabilidad de la información suministrada**

ETB necesita que en los anexos donde se relacione experiencia de la empresa, el interesado incluya únicamente información pertinente, relevante y verificable, que esté clara y directamente relacionada con los servicios objeto del presente documento.

**Estructura organizacional del interesado**

ETB necesita que el interesado presente en su oferta la estructura organizacional requerida para apoyar la prestación de los servicios objeto de la presente invitación. La estructura debe presentarse como un organigrama, acompañado de la explicación respectiva de cada rol.

Adicionalmente, el interesado deberá contar con los recursos para apoyo remoto, tiempo parcial o por demanda que se requieran para cumplir con lo solicitado en la presente invitación. El equipo base designado tendrá la responsabilidad de escalar e interactuar con el resto de recursos del interesado asegurando la adecuada prestación del servicio en las condiciones acordadas.

El interesado deberá aportar la totalidad del equipo humano necesario para cumplir con lo solicitado en la presente invitación, teniendo en cuenta que las personas designadas tendrán que responder por las actividades de tipo administrativo, operativo y técnico incluidas en el alcance de la presente invitación,

El interesado debe tener presente que ETB no está contratando recursos sino un servicio. Por tanto, independientemente del equipo base, el interesado se compromete a designar en cualquier momento del desarrollo del contrato, los recursos adicionales con la cantidad y calidad requeridos para cumplir con lo solicitado en la presente invitación sin que esto implique un costo adicional para ETB con respecto a los precios acordados.

**Certificaciones de experiencia**

ETB necesita que el interesado acredite mediante 3 certificaciones de experiencia e idoneidad, la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, para lo cual incluir:

- a. La experiencia que se acredite debe ser clara y directamente relacionada con el objeto de la presente invitación debidamente suscritas por la entidad contratante donde se describan específicamente: (i) Objeto del contrato, (ii) razón social del cliente, (iii) NIT (si aplica); (iv) Porcentaje de participación en consorcios o uniones temporales; (v) fecha de inicio y terminación del contrato; (vi) valor del contrato antes de impuestos; (vii) datos de contacto para verificación de la referencia (Nombre, cargo, teléfono, correo electrónico); (viii) firma del supervisor, interventor responsable de la ejecución el contrato o quien haga sus veces; (ix) cada certificación debe ser mayor o igual a \$300.000.000 de pesos colombianos excluyendo impuestos; (x) Para contratos en ejecución, deberá estar discriminado el valor ejecutado a la fecha de emisión de la certificación y será este valor el que se tenga en cuenta; (xi) Las certificaciones presentadas en moneda extranjera se convertirán a la tasa de cambio del día de presentación; (xii) Las certificaciones de servicios finalizados deberán corresponder a máximo 5 años anteriores a la fecha de presentación de la oferta; (xiii) La duración de cada contrato debe ser mínimo de un año, teniendo en cuenta la parte ejecutada para los contratos en curso. Para los contratos en ejecución sólo se tendrán en cuenta las certificaciones de contratos que se hayan ejecutado por lo menos en un cincuenta por ciento (50%) con relación a su valor o que tengan por lo menos un año en ejecución a la fecha de entrega de la propuesta, lo cual debe incluirse claramente en la respectiva certificación.

- b. En caso de uniones temporales se tendrá en cuenta la experiencia de acuerdo con el porcentaje de participación. ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el interesado y de solicitar las aclaraciones que considere convenientes.
- c. Cada uno de los ítems de experiencia que se relacione debe corresponder a un proyecto diferente, si el interesado relaciona el mismo proyecto en diferentes ítems o como diferentes adiciones o renovación del contrato, ETB lo considerará como una misma experiencia, para propósitos de evaluación.

### **Personal para la Prestación del servicio**

#### **Gerente de servicio**

ETB necesita que el interesado designe un Gerente de servicio, quien será el responsable de coordinar la interacción entre ETB y el interesado para asegurar la prestación integral del servicio en los términos y condiciones de la presente invitación. En particular y en forma no limitativa, algunas de sus funciones específicas serán:

- Servir de Interlocutor único con el Supervisor del Contrato por parte de **ETB**.
- Planificar el servicio (turnos, tareas, prioridades, etc.) y aseguramiento de la calidad en la prestación del mismo
- Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
- Asistir a los comités, reuniones o situaciones que ameriten su presencia por solicitud de ETB
- Mantener contacto permanente con la problemática diaria del servicio
- Apoyar a ETB en la generación de informes del servicio
- Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio

El Gerente de Servicio deberá estar disponible para la atención de requerimientos o solicitudes durante toda la duración del contrato, sin que se requiera su presencia permanente en las instalaciones de ETB.

ETB necesita que el gerente del servicio cumpla con el siguiente perfil mínimo requerido: Dos años como Gerente en Servicios de Impresión.

Una vez se dé Orden de Inicio al contrato, el interesado deberá entregar a ETB la respectiva hoja de vida y las certificaciones respectivas de experiencia del Gerente de Servicio.

#### **Equipo Mínimo Requerido en sitio para la Prestación del Servicio**

ETB necesita que el interesado garantice en todo momento la disponibilidad del personal tanto en Bogotá como en otras ciudades para cumplir con lo solicitado en la presente invitación, cumpliendo con los ANS establecidos.

Específicamente para el personal asignado en Bogotá, el interesado debe garantizar un equipo mínimo de personas en las instalaciones de ETB.

Este personal atenderá el servicio en forma presencial y con dedicación exclusiva en la sede centro de ETB. El personal asignado para los servicios deberá estar en capacidad de prestar los servicios de soporte a nivel Bogotá y/o soporte telefónico a nivel nacional.

El interesado deberá garantizar la prestación del servicio en sitio para la corrección de errores, mantenimientos y suministro de insumos, garantizando el cumplimiento de los ANS y la continuidad

del servicio en cada una de las dependencias de ETB a nivel Nacional. EL interesado deberá indicar el número de personal base en sitio para la prestación del servicio.

#### **Reemplazo del Personal de Servicio**

ETB necesita que cualquier cambio del personal presentado en el equipo base de la propuesta, se comunique a ETB con un mínimo de 10 días hábiles previos a su retiro con el fin que sea aceptado por ETB.

El interesado deberá garantizar el reemplazo del recurso con un perfil de iguales o mejores características.

Durante éste período el cual se considera de empalme o transición, el interesado deberá asegurar la adecuada transferencia de conocimiento del servicio entre el recurso saliente y el entrante a través de capacitaciones presenciales documentadas, sin costo alguno para ETB.

En cualquier caso, no se tendrán en cuenta ni se aceptarán perfiles que no cumplan con lo presentado en la Oferta, ni interrupciones en la prestación del servicio.

#### **Reemplazo del Gerente del Servicio**

ETB necesita que en caso de ser inevitable el reemplazo del gerente del servicio, el interesado solicite la aprobación de la hoja de vida del nuevo candidato a ETB, con una anticipación de mínimo diez días hábiles. En cualquier caso, el nuevo candidato deberá contar con una hoja de vida similar a la del reemplazado. ETB se reserva el derecho de aceptar al candidato propuesto o solicitar al interesado la presentación de nuevos candidatos.

El interesado deberá asegurar la adecuada transferencia de conocimiento del servicio entre el recurso saliente y el entrante a través de capacitaciones presenciales documentadas. El gerente de servicio propuesto en la invitación deberá permanecer por lo menos 6 meses desde el inicio del contrato.

#### **Cambio de personal por solicitud de ETB**

ETB necesita que, para asegurar la calidad y la correcta prestación del servicio, el interesado cambie el personal asignado a la prestación de los servicios en los casos en que ETB así lo solicite, dentro de los plazos estipulados en el numeral anterior.

#### **Personal auxiliar**

ETB Necesita que el interesado aporte la totalidad del personal operativo, auxiliar y de apoyo requerido para la prestación del servicio en las condiciones de la presente invitación. Esto implica entre otras funciones, personal de documentación, organización de registros, elaboración de actas, procesos de facturación, mensajería, secretarías y en general cualquier personal de soporte que se requiera. Es decir, que ETB no proveerá al interesado de personal auxiliar para completar las labores que son de la responsabilidad de éste ni reconocerá costos adicionales por este concepto.

#### **Coordinación con otros contratistas de ETB**

ETB Solicita que el interesado se comprometa a trabajar de forma sincronizada con los demás contratistas de ETB que tienen a su cargo el soporte o atención de requerimientos de primer nivel (Mesa de Servicio) u otros contratistas que sean requeridos para la configuración masiva de las opciones de impresión.

**Certificación de fabricante**

ETB necesita que el interesado cuente con certificación del fabricante de los equipos para la distribución y/o prestación de servicios. El interesado debe anexar a la oferta la respectiva certificación expedida por el fabricante.

**Manejo Ambiental de Elementos a Reciclar**

ETB necesita conocer si el interesado cuenta con certificaciones a nivel nacional o mundial, relacionadas con el manejo ambiental o reciclaje de equipos o insumos. En caso de tenerlas deberá adjuntar dichas certificaciones como parte de su respuesta.

El interesado deberá indicar detalladamente trimestralmente cuáles son las acciones que ejecuta al interior de su organización y con sus clientes para el manejo ambiental o reciclaje, detallando los procesos a ejecutar y los de disposición final, de los equipos e insumos objeto del contrato.

**CONDICIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO****Políticas de Seguridad**

ETB Necesita que el interesado se comprometa a conocer y cumplir las políticas de seguridad de la información que se encuentren vigentes en ETB las cuales establecen los criterios y comportamiento que deben seguir todos los miembros de la comunidad empresarial de ETB (empleados, contratistas, pasantes y terceros entre otros), con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Dentro de estas políticas se incluye el uso de la red corporativa, acceso remoto, y estaciones de trabajo de terceros entre otros. Igualmente, dentro de las políticas de seguridad se deben aplicar las Directrices de Desarrollo de Software que establezca la Coordinación de Ingeniería de la Vicepresidencia de Informática de ETB.

**Borrado Seguro de la Información**

ETB Necesita que el interesado implemente procedimientos de Borrado Seguro de la Información, con el fin de garantizar la eliminación segura de toda la información que no requiera para la ejecución de sus labores o al terminar la relación contractual con ETB. El interesado deberá anexar el procedimiento que utiliza para cumplir con este requerimiento. En caso que ETB lo considere pertinente, ETB podrá validar o auditar dicho procedimiento para verificar que se está llevando a cabo.

**Integridad y Confidencialidad de los Datos**

ETB Necesita que el interesado detalle los procedimientos y mecanismos tecnológicos que implementará para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos a cargo del interesado, durante todo el proceso (transmisión, envío, almacenamiento, procesamiento), como por ejemplo SFTP, HTTPS, VPN, PGP, Hash, entre otros. En caso que ETB lo considere pertinente, ETB podrá validar o auditar los mecanismos utilizados para verificar que se está llevando a cabo.

**Acceso a la Información**

ETB necesita que el interesado describa en su oferta los controles que implementará y como se realizará el seguimiento durante la prestación del servicio, para asegurar que únicamente el personal

autorizado pueda acceder a la información que se maneje en el desarrollo de las diferentes actividades.

### **Elementos del personal del interesado**

ETB Necesita que el interesado cuente con todos los insumos, infraestructura y equipos requeridos por su personal para la prestación del servicio, incluyendo pero no limitándose a: equipos personales de cómputo, licencias de software de todo tipo para estos equipos, impresoras, video-beam, celulares, teléfonos, equipos y elementos de oficina, papelería, fotocopias, fax, equipos de tele- y video-conferencia que se llegaren a requerir, servicios de traducción en caso que sea requerido, redes de comunicación entre ETB y las instalaciones del interesado, servicios telefónicos de larga distancia. ETB se limitará a suministrar los puestos de trabajo bajo los estándares corporativos, conexión a red corporativa, y línea telefónica local compartida.

### **Puestos de Trabajo**

ETB necesita que el interesado especifique en su oferta el número y/o características de los puestos de trabajo para la prestación del servicio, discriminando la cantidad de puestos requeridos para los servicios. En todo caso, ETB se reserva el derecho de proveer éstos puestos de trabajo dentro de las instalaciones de ETB.

## **CONTROL DEL CONTRATO**

### **Auditoria**

ETB Necesita que el interesado se comprometa a participar activamente, a petición de ETB, en la ejecución de procesos de auditoría interna sobre los servicios que se presten en el marco del contrato que se llegue a firmar.

ETB podrá realizar, cuando lo considere oportuno, inspecciones y auditorías sobre la ejecución del contrato, ANS, entregables, procedimientos, documentación, planes, estándares, cronogramas o lo que la auditoría interna de ETB considere pertinente evaluar para garantizar la adecuada ejecución y seguimiento al contrato.

Es obligación del interesado resolver cualquier hallazgo identificado por Auditoría Interna, para lo cual deberá iniciar un plan de mejoramiento dentro de las dos semanas posteriores a la entrega del informe de Auditoría, el cual debe contemplar la solución de los hallazgos identificados en un plazo máximo de cuatro semanas adicionales, atacando las causas raíz con el fin de que el hallazgo no se vuelva a presentar

### **Evaluación del proveedor**

ETB Necesita que el interesado se comprometa a participar activamente en las evaluaciones trimestrales sobre la ejecución del contrato en la parte administrativa, comercial y técnica para garantizar la adecuada ejecución y seguimiento al contrato. Es obligación del interesado generar y ejecutar acciones correctivas si se da una calificación menor de 3.5.

### **Modelo de Gobierno del Servicio**

ETB necesita por parte del interesado la aceptación de la siguiente condición en el marco de aseguramiento de la calidad del servicio y control del desempeño del mismo. Se establecerán al menos dos instancias de gestión:

- ✓ Comité Operativo: con una periodicidad mensual realizará el seguimiento operativo del servicio y servirá para evaluar su evolución y analizar las diferentes circunstancias de la operativa diaria.
- ✓ Comité de Gestión de Contrato: con una periodicidad trimestral realizará el seguimiento de los niveles de servicio prestados por el proveedor y será la instancia superior al Comité operativo en caso de discrepancia.

### **Revisiones de Calidad de los Procesos**

ETB necesita por parte del interesado la aceptación de la siguiente condición en el marco del aseguramiento de calidad del contrato que se le llegaren a adjudicar: ETB podrá realizar por sí misma o a través de terceros a cargo de los procesos de Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Problemas, Gestión de Cambio y gestión de entrega así como el área encargada de la calidad de la vicepresidencia de Informática, revisiones de calidad a los procesos utilizados por el interesado para la prestación de los servicios que le sean adjudicados en el marco de la presente invitación.

Por lo tanto, el interesado debe comprometerse a apoyar en todo lo que se requiera para llevar a cabo en forma exitosa dichas auditorías, suministrado la información que se solicite y participando en las reuniones necesarias.

El interesado se debe comprometer a implementar las observaciones y recomendaciones producto de los hallazgos de estas auditorías. En caso que no esté de acuerdo con dichas recomendaciones, podrá presentar ante ETB sus argumentos de forma debidamente sustentada. ETB verificará su validez y pertinencia, pero en todo caso se reserva el derecho de tomar la decisión final al respecto.

### **Requerimientos de información sobre el contrato**

ETB necesita que cuando las autoridades judiciales o administrativas soliciten información en relación con el contrato que se llegare a firmar, el interesado se a entregar a ETB la información solicitada dentro de los plazos que las entidades determinen.

### **Gestión de la documentación del Servicio**

ETB necesita por parte del interesado la generación, entrega, control, administración y actualización de toda la documentación técnica, funcional y administrativa relacionada con la ejecución, seguimiento y cumplimiento de las actividades desarrolladas para la prestación de los servicios contratados.

Durante la vigencia del contrato el interesado se deberá responsabilizar por la gestión de toda la documentación escrita o en medio digital, (según las disposiciones que en este aspecto tenga ETB), relacionada con la prestación de sus servicios. Esta gestión documental debe asegurar la disponibilidad, actualización, clasificación, versionamiento y seguridad de la información relacionada.

### **Obligaciones para la Finalización del Contrato**

ETB necesita que, a la terminación del contrato, el interesado entregue la información, efectúe transferencia de conocimiento y el acompañamiento necesario a quien ETB designe, para asegurar que no se presente traumatismo alguno en la prestación del servicio, de tal manera que ETB pueda continuar con este proceso ya sea con otro interesado o de manera directa. Esta transferencia de conocimiento deberá tener una duración mínima de dos semanas.



El interesado se obliga a trabajar con el interesado entrante en la elaboración de un plan detallado de entrega del servicio desde el mismo momento en que eventualmente ETB tome la decisión de entregar el Servicio a otro proveedor.

El interesado se obliga a retirar todos los elementos que forman parte del contrato a nivel nacional una vez finalice el mismo y asumir toda la logística para la desinstalación, empaque y transporte.

El interesado se obliga a recoger la totalidad de los equipos objeto del contrato, en un término no mayor de 60 días contados a partir de la terminación del contrato, de acuerdo con cronograma que hará parte del proceso de liquidación. En todo caso, ETB no tendrá ninguna responsabilidad sobre aquellos equipos que, cumplido el término, aún se encuentren en sus instalaciones y podrá contratar a su costa el valor de la actividad y este valor se podrá descontar de la liquidación.

### Protección del derecho de Habeas Data

ETB necesita por parte del interesado la aceptación y cumplimiento del siguiente requerimiento en relación con el derecho de Habeas Data:

“Protección al derecho de Habeas Data: Teniendo en cuenta que para la debida ejecución del contrato, el interesado deberá acceder, consultar y/o administrar las bases de datos de ETB, sus clientes, trabajadores, proveedores o accionistas, previos los permisos concedidos para el efecto, EL interesado se obliga a disponer los medios necesarios para observar, cumplir e instruir a sus trabajadores sobre los principios de administración de datos de terceros, tales como: veracidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la resolución 3066 de la CRC y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada la aceptación del interesado, en caso de resultar adjudicatario, a adherirse a la política de seguridad que tienen adoptada ETB para el manejo de su información y la de datos de terceros, la cual se obliga a conocer y cumplir, así como instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento.

Dicha política debe ser consultada en la página web de ETB [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)”

## 1.6 MARCO DE TIEMPO

ETB necesita que, para efectos del presente estudio de mercado, el interesado contemple en su estimación de presupuesto los siguientes hitos con su marco de tiempo, así:

Item	Tipo de servicio y equipo	Marco de tiempo
1	Suministro de equipos y prestación de servicios de impresión para Impresora Blanco y Negro, en diversas ubicaciones en Bogotá y a nivel nacional. (Ver detalles en el RFI)	Un (1) año a partir de la terminación del contrato actual.
2	Suministro de equipos y prestación de servicios de impresión para Impresora a color, en diversas ubicaciones en Bogotá y a nivel nacional. (Ver detalles en el RFI)	Un (1) año a partir de la terminación del contrato actual.

3	Suministro de equipos y prestación de servicios de impresión Multifuncional Blanco y Negro, en diversas ubicaciones en Bogotá y a nivel nacional. (Ver detalles en el RFI)	Un (1) año a partir de la terminación del contrato actual.
4	Suministro de equipos y prestación de servicios de impresión en Plotter, en diversas ubicaciones en Bogotá. (Ver detalles en el RFI)	Un (1) año a partir de la terminación del contrato actual.

## 1.7 GARANTÍA

ETB necesita tener en cuenta las siguientes condiciones de garantía para los bienes de hardware, elementos de consumo y prestación de servicios:

1. Garantía de cumplimiento de los ANS, durante la vigencia del contrato, para los servicios prestados.
2. Garantía que ampare cualquier pérdida o daño que sufran los equipos suministrados a ETB para la prestación de los servicios. ETB no responderá en ningún caso por daño o pérdidas de los equipos entregados. Por tanto, el valor de los equipos suministrados y el valor de los equipos para actividades temporales deben tener incluido el costo del respectivo seguro contra todo riesgo.

## 1.8 FORMA DE PAGO

El INTERESADO deberá tener en cuenta la siguiente forma de pago:

1. El 100% del precio de los servicios de clicks de impresión efectivamente realizados, mediante cortes mensuales, a los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura comercial en el equipo de Cuentas por Pagar, acompañada del acta de recibo a satisfacción de ETB, de los respectivos servicios.