

## Ficha técnica

# SERVICIO DE RENTA DE MAQUINAS FOTOCOPIADORAS

### REQUIRIMIENTOS GENERALES

El proveedor debe contar con:

Laboratorio de servicio MULTIMARCA

- A. Mesa de ayuda proactiva y Monitoreo remoto.- El proveedor deberá contar con una mesa de ayuda 100% proactiva y automatizada, es decir, los equipos deberán poder generar alertas que puedan procesarse de tal manera que el proveedor de manera inmediata sepa:
1. Cuándo debe surtirse el tóner.
  2. Cuándo está presentando una falla el equipo, de tal manera que pueda atenderse de manera inmediata vía telefónica o generar reporte para la atención del equipo en caso de que el problema no se haya podido solucionar.
- B. Deberá contar con solución integrada de captura de imágenes y datos, debe permitir digitalizar documentos a través de los equipos multifunción, así como la personalización de la pantalla táctil y debe poseer las siguientes características técnicas.
- Herramienta con módulo administrador para que la creación de nuevos flujos de escaneado se realiza de forma remota.
  - Posibilitar que el contratante cree ilimitados flujos de escaneado con campos de índice y reglas de validación personalizadas para cada tipo de escaneado.
  - La herramienta debe permitir que cada flujo de digitalización creado tenga uno o más destinos para almacenes de imágenes y metadatos.
  - Posibilitar la entrada de datos y asociarlos a las imágenes vía teclado virtual en la pantalla del equipo y también realizar búsqueda en base de datos SQL basados en la información digitada.

- Permitir la parametrización de campos tipo lista para que el usuario pueda elegir en la pantalla de la MFP.
- Permitir la exportación de imágenes en los formatos XLS, DOC, XPS, PNG, PDF, PDF / S, PDF / A TIFF y JPEG.
- Permitir exportar los metadatos provenientes de la indexación en los formatos de archivo HTML, XML o .TXT.
- Permita ordenar las aplicaciones en la consola de administrador.
- Posibilitar componer el nombre del archivo generado a partir de la imagen escaneada USANDO COMO MINIMO los índices del documento, pero también la posibilidad de un consecutivo usuario, usar la hora de procesamiento del documento, fecha, etc.
- Permitir la creación de parámetros para establecer la regla para el mínimo y el máximo de caracteres por campo de indexación.
- Capacidad de integrar flujos de trabajo con bases de datos SQL para que el usuario pueda seleccionar otros campos de indexación.
- Posee 02 (dos) diferentes motores de OCR para mejorar el proceso de reconocimiento de documentos digitalizados.
- Permitir el desarrollo de flujos que puedan utilizar OCR en diferentes idiomas. Al menos debería ser portugués, inglés o español.
- Permitir el procesamiento de OCR zonal para capturar información fija o que pueda realizar integraciones con SQL para generar diferentes campos de indexación automáticos.
- Permitir el procesamiento completo de OCR para capturar información fija en documentos NO ESTRUCTURADOS.
- Posee integración junto a la plataforma MS SharePoint, GoogleDrive, Dropbox y Evernote.
- Permitir el envío automático de imágenes y metadatos a la cuenta de correo electrónico, carpeta de red, directorio FTP o servidor de fax.
- Permitir la captura automática de imágenes y metadatos desde la cuenta de correo electrónico, carpeta de red, directorio FTP, solución embarcada en MFP.
- Permitir la auto orientación automática del documento escaneado.

- Permitir el envío automático a más de un destino aprovechando el mismo flujo de trabajo de digitalización, por ejemplo: Enviar a una dirección FTP y una carpeta de red compartida al final del mismo proceso de escaneado.
  - Posee una función para el reconocimiento automático de los tipos de documentos a través del módulo de formularios o documentos que permiten que el proceso sea más rápido y fácil.
  - Posee recurso para generar notificación vía e-mail para una determinada regla, por ejemplo, un flujo o proceso ha sufrido algún error o cuando se genera sin errores.
  - Posee funciones para la mejora automática de la imagen como Deskew, Despeckle, quita punch hole, eliminar líneas, borrar páginas en blanco, etc.
  - Posee recurso para entender y reconocer expresiones regulares que permita crear flujos que puedan reconocer informaciones como CEP, RG, CPF, Teléfono, e-mails, etc. En cualquier parte de la imagen o documento sin tener que crear un OCR Zonal.
- C. El proveedor se obliga a contar con técnicos especializados y certificados en la marca de equipos que oferta.
- D. En proveedor deberá contar:
- Con carta de distribuidor autorizado de fabricante de impresoras y consumibles.
  - Con carta de garantía de impresoras.
  - Con carta de fabricante de garantía de tóner original.
- E. La atención y servicio será de 8 A.M. a 5 P.M. de lunes a viernes los 365 días del año.
- F. El proveedor deberá facilitar varios medios de comunicación para levantar reportes de falla o solicitud de tóner.
- G. El proveedor se compromete que durante la vigencia del contrato mantendrá actualizada la versión de software necesario para la administración de los equipos sin costo adicional.
- H. Los servicios incluyen la instalación, configuración y puesta a punto de todos los equipos y los componentes necesarios (hardware, software, licencias, drivers, etc.) y administración a entera satisfacción del cliente.
- I. El proveedor deberá retirar cuando menos una vez al mes, los cartuchos vacíos y desechos producidos por equipos instalados.
- J. El proveedor se obliga a proporcionar al inicio del contrato, la capacitación para la configuración, operación de los equipos instalados a los usuarios.
- K. El proveedor se obliga que en caso de falla de alguno de los equipos instalados y la cual no tenga solución este deberá sustituir el equipo por otro a misma marca y modelo o una configuración superior en un periodo no mayor de 48 horas.

## Términos y Condiciones

1. El proveedor cotizara por costo de copia o impresión, por lo cual deberá indicar el costo por copia o impresión que propondrá.
2. Las características de los equipos son las mínimas mas no limitativas
3. El pago será mensual, previa presentación de la factura correspondiente acompañada de las páginas de estado de cada equipo en donde se detalle el consumo mensual de cada una, la cual deberá estar sellada y firmada por el usuario. ( el pago se conforma del número de copias e impresiones realizadas por el costo de impresión o copia propuesto por el proveedor)
4. El contrato tendrá una vigencia del 25 de Junio del 2020 hasta el 30 de Septiembre del 2021.
5. En caso de que algún equipo sufra un daño y este sea causado por el usuario, el proveedor cobrara mediante factura en la cual especifique a detalle el daño y, monto a pagar, dicha factura deberá ser sustentada por oficio enviado por la Dirección Administrativa a la que pertenece el usuario aceptando dicho cargo a su partida presupuestal.
6. En la instalación inicial de cada equipo del nuevo contrato este debe traer un cartucho instalado y uno de repuesto.
7. El proveedor deberá surtir el tóner en un plazo no mayor a 48 horas una vez solicitado por el usuario, para esto el usuario deberá solicitarlo cuando el tóner instalado tenga un 30% de carga.
8. El tóner surtido deberá ser original y de la marca del equipo instalado.
9. El proveedor deberá instalar en 30 días naturales una base instalada de aproximadamente 520 equipos cuyos lugares y ubicación física se detallara por la unidad administrativa de cada dependencia de Gobierno Central. Dicha lista se le entregara al proveedor una vez adjudicado el contrato.

Los participantes deberán cumplir con los siguientes requisitos quedando sujeto a descalificación en caso de incumplimiento:

- a) El servicio requerido se realizará para un máximo de 630 equipos cuyas características se detallan en fichas técnicas anexas.

- b) El concursante ganador deberá considerar dentro de su propuesta el consumo promedio mensual de 3,750,000.00 impresiones y copias.
- c) Los cartuchos de tóner deberán ser nuevos y marca original, no se aceptarán remanufacturados. Cada equipo instalado constara de un cartucho de tóner instalado y un cartucho de repuesto al inicio del contrato.
- d) La cantidad de equipos solicitados podrá variar durante la vigencia del contrato según las necesidades de la convocante.
- e) NO ASOCIACIÓN. No se aceptarán propuestas de dos o más proveedores en forma conjunta, ni se autorizarán cesiones de derechos y obligaciones derivadas del contrato adjudicado.
- f) El concursante ganador deberá entregar el equipo completo con todos los componentes correspondientes para su operación, por toda la duración del contrato conforme a lo solicitado en los anexos técnicos, debiéndose efectuar al momento de la entrega e instalación de los equipos, siendo requisito indispensable para el pago de la primera mensualidad de renta. Los equipos deberán ser entregados cumpliendo con todas las especificaciones descritas en las presentes bases y sus anexos, en caso de que el licitante entregue el equipo incompleto, la convocante lo tendrá por no recibido prevaleciendo el tiempo de entrega establecido, sujeto a las penalizaciones por retraso, conforme al programa de entrega proporcionado por la convocante y la fecha límite de entrega.
- g) El participante a quien se le adjudique el servicio deberá garantizar los equipos en sitio, incluyendo mantenimientos correctivos que incluyan cambio de todo tipo de piezas y componentes dañados, por piezas nuevas durante los sesenta meses de duración.
- h) Los equipos deberán ser de una sola marca en todos sus componentes, no se deberá cotizar obviamente equipo genérico, sólo se aceptarán marca y modelos registrados.

- i) El participante a quien se le adjudique el servicio deberá entregar carta de representante legal del fabricante que certifique que los componentes del equipo son (todos de última generación y fabricados dentro del año de la presente licitación y deberán contar con las versiones de firmware más reciente para su operación, en caso de que el equipo no sea de fabricación reciente la convocante no podrá recibir el equipo y quedará sujeto a la aplicación de penalizaciones a que haya lugar por retraso en la entrega.
- j) Antes de la instalación y configuración de los equipos, el proveedor deberá capacitar tanto a los usuarios en el uso del equipo.
- k) En la instalación del equipo, los concursantes deberán considerar que, aquella consiste en la sustitución del equipo con el que actualmente se opera, por lo que el concursante ganador deberá dejar los nuevos equipos con las mismas configuraciones de red respectivas para su inmediata operación.
- l) Para tenerse por cumplida la entrega de cada uno de los equipos concursados para efectos del contrato correspondiente, deberá llevarse con aprobación del personal de la Dirección Mantenimiento y Servicios Generales de la convocante y no por el usuario del área en la que se instalarán los equipos, la constancia de entrega de mismo deberá ser firmada por personal de la Dirección Mantenimiento y Servicios Generales.
- m) El concursante ganador deberá contar con un seguro de responsabilidad contra todo daño físico o extravío que resulte para cualquier equipo o dispositivo retirado por el licitante ganador que pertenezca a la empresa arrendadora saliente, deberá ser repuesto por uno nuevo de las mismas características y de la misma marca sin excepción alguna, dentro de un plazo de 5 días hábiles. Quedando sujeto a penalización en caso de incumplimiento con la reposición de las piezas dañadas,

además de responder por los daños y costos generados a la convocante que dicho incumplimiento le genere.

- n) El licitante ganador deberá entregar información semanal completa los días viernes, sobre todos los equipos instalados a la Dirección Mantenimiento y Servicios Generales para efectos de control de inventario; así como las cartas de instalación, cumpliendo con lo especificado en el *Anexo de procedimiento de instalación y configuración del equipo*. Se tendrá que entregar la información en un archivo de Excel.
- o) Los equipos deberán ser instalados por el concursante en las áreas que determine la convocante las cuáles serán siempre dentro del Estado de Nuevo León. En caso de requerirse el traslado de un equipo o más a un área fuera del área metropolitana, dicho movimiento será sin costo para la convocante y a cargo del proveedor.
- p) Las necesidades de equipos a instalar será determinada por el área administrativa de cada dependencia de gobierno central, las cuales se notificaran mediante oficio a la Dirección General de Adquisiciones y Servicios Generales en el cual indicaran el número de equipos y ubicación física donde instalaran así mismo en dicho oficio deberá notificar que cuenta con la suficiencia presupuestaria para el pago de dicho servicio.
- q) Todo equipo adicional que requiera la convocante concluirá en el mismo plazo de vigencia del contrato que se llegue a firmar, quedando sujeto a los mismos términos y condiciones del equipo inicial.
- r) Será obligación del concursante ganador proporcionar equipos de las mismas características a las aquí concursadas, en cuanto a nuevas necesidades de equipo de la convocante, cuyo servicio será bajo los mismos términos del equipo inicial. En caso de que el proveedor no contare con el equipo propuesto, respecto de las referidas nuevas necesidades, la convocante, podrá recibir equipo que supere las características técnicas y funcionales aquí requeridas, considerando el mismo costo de impresión, período de entrega de cuatro semanas y las mismas penas convencionales por incumplimiento en la entrega e instalación.

- s) El concursante ganador deberá considerar un software centralizado para la contabilización y reporte del número de impresiones, bajo el cual se revisará en forma mensual los consumos correspondientes, dicho software deberá reportar el nivel del consumo de tóner y las alarmas por fallas en los equipos. Al término de cada mes el proveedor entregara la factura correspondiente junto con la página de estado de cada equipo firmada por el usuario de la dependencia en la que está instalado dicho.