



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Justificación del servicio

La **Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)**, en el ejercicio de sus funciones institucionales, requiere garantizar la continuidad de los procesos administrativos y operativos que dependen directamente de la disponibilidad permanente de equipos de impresión, copiado y escaneo.

La institución ha operado bajo modalidad de arrendamiento de equipos de impresión por más de catorce (14) años, obteniendo resultados satisfactorios en términos de disponibilidad operativa, control presupuestario, reducción de tiempos por averías y eliminación de inversiones en activos tecnológicos sujetos a rápida depreciación.

La contratación bajo modalidad "todo incluido" permite:

- Mitigar riesgos asociados a fallas prolongadas.
- Transferir al proveedor la responsabilidad del mantenimiento y reposición de consumibles.
- Garantizar soporte técnico oportuno.
- Mantener previsibilidad presupuestaria.
- Asegurar continuidad operativa institucional.

En atención a lo anterior, se requiere formalizar la contratación del servicio de arrendamiento de equipos de impresión por un período de veinticuatro (24) meses, este es un proceso cerrado a proveedores con oficina en la provincia de Santiago.

Objeto del Servicio

Contratar el servicio integral de arrendamiento de equipos de impresión de bajo volumen, incluyendo impresoras láser, impresoras multifuncionales de inyección de tinta, impresoras multifuncionales láser monocromáticas y plotters de gran formato, bajo modalidad "todo incluido", excepto papel y grapas, para su instalación y operación en distintas dependencias de CORAASAN dentro de la provincia de Santiago.

[Handwritten signature]
2/3/24

Alcance del Servicio

El servicio comprenderá el suministro, instalación, configuración, mantenimiento, soporte técnico y reposición de consumibles de los siguientes equipos:

- Una (1) impresora láser a color (A4).
- Ciento ocho (108) impresoras multifuncionales de inyección de tinta.
- Dos (2) plotters láser color o de inyección de tinta de 36 pulgadas.
- Un (1) plotter de 24 pulgadas modelo de mesa.
- Veintiocho (28) impresoras multifuncionales láser blanco y negro.

Los equipos nuevos deberán ser de modelos fabricados a partir del año 2019. Los equipos reacondicionados, no podrán superar tres (3) años de antigüedad desde su fecha de fabricación al momento de la instalación, y deberán garantizar una vida útil residual mínima de veinticuatro (24) meses.

El servicio será prestado durante veinticuatro (24) meses e incluirá:

- Instalación física y configuración en red institucional mediante conexión RJ-45.
- Integración a entorno Windows 10 (32 y 64 bits) y versiones superiores.
- Mantenimiento preventivo periódico.
- Mantenimiento correctivo bajo demanda.
- Reposición total de consumibles (excepto papel y grapas).
- Suministro continuo de tintas originales o certificadas por fabricante.
- Sustitución temporal o definitiva en caso de avería prolongada.
- Soporte técnico en sitio.

Descripción Técnica Detallada de los Equipos

Impresora Láser a Color (Formato A4)

- Impresión, escaneo y copiado en tamaño A4, carta y legal.
- Sistema dúplex automático.
- Compatibilidad con papel bond, papel normal y cartón.
- Conectividad USB 2.0 y Ethernet 10/100/1000 Mbps. La WiFi será considerada deseable, pero no obligatoria.
- Operar con voltaje 100–127V, 50–60 Hz.
- Compatibilidad con Windows 10 y versiones superiores.
- Sin límites de impresión.

Impresoras Multifuncionales de Inyección de Tinta (106 unidades)

- Impresión, escaneo y copiado en tamaño A4, carta y legal.
- Sistema dúplex automático.
- Compatibilidad con papel bond, papel normal y cartón.
- Impresión de 25 - 30 páginas por minuto.
- Conectividad USB 2.0 y Ethernet 10/100/1000 Mbps.

- Resolución mínima de impresión de 1200 x 1200 ppp.
- Compatibilidad con Windows 10 y superiores.
- Operar con voltaje 100–127V, 50–60 Hz.
- Sin límites de impresión.

Impresoras Multifuncionales de Inyección de Tinta (2 unidades)

- Impresión, escaneo y copiado en tamaño A4, carta y legal.
- Sistema dúplex automático.
- Compatibilidad con papel bond, papel normal y cartón.
- Impresión de 60 - 80 páginas por minuto.
- Escaneo continuo de 1,000 hojas en el ADF.
- Conectividad USB 2.0 y Ethernet 10/100/1000 Mbps.
- Resolución mínima de impresión de 1200 x 1200 ppp.
- Compatibilidad con Windows 10 y superiores.
- Operar con voltaje 100–127V, 50–60 Hz.
- Sin límites de impresión.

Plotters láser color o de inyección de tinta (2 unidades)

- Impresión en tamaño 36"
- Resolución mínima de impresión de 1200 x 1200 ppp.
- Compatibilidad con papel bond y papel técnico.
- Conectividad USB 2.0 y Ethernet 10/100/1000.
- Compatibilidad Windows 10 y superiores.
- Operar con voltaje 100–127V.
- Cada equipo debe incluir:
 - Base con patas y bandeja recogedora.
 - Alimentador de rollos y hojas
 - Rodillo de alimentación.
 - Cortadora horizontal automática.

Estos equipos serán destinados a áreas técnicas que elaboran planos y documentos de ingeniería.

Plotter láser color o de inyección de tinta (1 unidad)

- Impresión en tamaño 24"
- Modelo de mesa
- Resolución mínima de impresión de 1200 x 1200 ppp.
- Compatibilidad con papel bond y papel técnico.
- Conectividad USB 2.0 y Ethernet 10/100/1000.
- Compatibilidad Windows 10 y superiores.
- Operar con voltaje 100–127V.
- Debe incluir:
 - Alimentador automático de hojas hasta 11" x 17".
 - Alimentador de rollos.
 - Cortador horizontal automático.

Impresoras Multifuncionales Láser Blanco y Negro (28 unidades)

- Impresión, escaneo y copiado en tamaño A4, carta y legal.
- Resolución mínima de impresión de 1200 x 1200 ppp.
- Sistema dúplex automático.
- Escáner cama plana y alimentador automático de documentos (ADF)
- Compatibilidad con papel bond, papel normal y cartón.
- Conectividad USB 2.0 y Ethernet 10/100/1000 Mbps. La WiFi será considerada deseable, pero no obligatoria.
- Control de usuarios.
- Operar con voltaje 100–127V, 50–60 Hz.
- Compatibilidad con Windows 10 y versiones superiores.
- Sin límites de impresión.

Servicios de Mantenimiento

El proveedor deberá ejecutar mantenimiento preventivo periódico conforme a las recomendaciones del fabricante o según métricas de uso, con frecuencia mínima trimestral.

El mantenimiento correctivo será ejecutado bajo demanda.

Se incluirá:

- Reposición de piezas y partes.
- Sustitución de disco duro si aplica.
- Reposición de tóner o tintas.
- Mano de obra técnica.
- Traslado del personal técnico.
- Configuración en red posterior a reparaciones.

Soporte Técnico y Niveles de Servicio (SLA)

El proveedor deberá garantizar la prestación de soporte técnico integral durante la vigencia del contrato, bajo los siguientes niveles de servicio:

1. Disponibilidad de Personal Técnico

- Asignación de un técnico permanente en la sede principal de CORAASAN, en horario laborable de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- El técnico deberá encontrarse físicamente disponible y dedicado a la atención de incidencias relacionadas con los equipos objeto del contrato.
- Llevar una bitácora de las incidencias.

2. Tiempos de Respuesta

- Sede central: Tiempo máximo de respuesta de veinticinco (25) minutos desde la notificación de la incidencia.
- Oficinas remotas dentro de la provincia de Santiago: Tiempo máximo de respuesta entre una (1) y tres (3) horas laborables, según ubicación.

- Se entenderá por tiempo de respuesta el lapso transcurrido entre la notificación formal de la incidencia y la presencia efectiva del personal técnico en el sitio o el inicio comprobable de atención remota.

3. Tiempo Máximo de Solución

- Para fallas críticas que impidan la operación del equipo, el tiempo máximo de solución será de ocho (8) horas laborables contadas desde la notificación.
- Se considerará falla crítica aquella que imposibilite totalmente las funciones de impresión, copiado o escaneado del equipo.

4. Sustitución por Avería Prolongada

- Cuando una falla no pueda ser corregida dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas laborables desde la notificación formal, el proveedor deberá instalar un equipo de reemplazo de iguales o superiores características técnicas, sin costo adicional para la institución.
- Para los equipos ubicados en áreas críticas definidas por CORAASAN, la sustitución deberá realizarse en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas laborables.
- El equipo sustituto deberá quedar completamente configurado, integrado a la red institucional y operativo al momento de su entrega.

5. Penalidades por Incumplimiento

El incumplimiento de los tiempos de respuesta, solución o sustitución establecidos generará una penalidad equivalente al uno por ciento (1%) del monto mensual facturado por cada día laborable de retraso por equipo afectado.

La aplicación de penalidades no exime al proveedor del cumplimiento de la obligación pendiente ni limita el derecho de la institución a ejercer otras acciones contractuales conforme a la normativa vigente.

Productos Entregables

El proveedor deberá entregar:

- Actas de instalación.
- Reportes mensuales de mantenimiento.
- Reportes de consumo por equipo.
- Inventario actualizado.
- Registro de incidencias firmadas.
- Garantía de disponibilidad mínima del 95% mensual por equipo.

Requisitos Técnicos del Proveedor

El proveedor deberá demostrar:

- Experiencia mínima de tres (3) años en servicios similares.
- Oficina con operación en la Provincia de Santiago.
- Personal técnico certificado.
- Capacidad logística local.
- Stock local de piezas y consumibles.

Forma de Pago

El pago será mensual, contra factura, previa certificación de conformidad del servicio por parte del Departamento de Operaciones TIC.

El plazo máximo de pago será de sesenta (60) días.

Ins. Ensel García

