



Objeto de contratación:

"Contratación del Servicio de Impresión Administrado para la ETED"

Nombre Área Requirente:

Dirección de Tecnología y Telecomunicaciones (DTyT)

un
op
fit

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Propósito del documento.

El presente documento tiene por objeto describir de manera detallada el Servicio de Impresión Administrado que la Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED) requiere contratar, estableciendo las características técnicas, operativas y administrativas mínimas que deberán cumplir los oferentes, a fin de garantizar igualdad de condiciones y una correcta elaboración de las propuestas.

Asimismo, el documento muestra las ventajas técnicas, operativas, financieras y administrativas de la contratación del servicio, con el propósito de asegurar la continuidad operativa, optimizar la eficiencia institucional, fortalecer el control y la gestión documental, y promover la modernización tecnológica de los servicios de impresión, escaneo y copiado, conforme a la Ley núm. 47-25 sobre Compras y Contrataciones Públicas y su Reglamento de Aplicación aprobado mediante el Decreto núm. 52-26.

2. Antecedentes.

La ETED depende de manera significativa de los servicios de impresión y digitalización para la ejecución de sus procesos administrativos, técnicos y operativos. Evaluaciones internas han evidenciado limitaciones asociadas a la heterogeneidad tecnológica, obsolescencia de equipos, ausencia de control centralizado del consumo, dependencia de múltiples proveedores y costos operativos no estandarizados.

Estas condiciones incrementan los riesgos operativos, afectan la continuidad del servicio y limitan la capacidad de planificación financiera, lo que hace necesaria la adopción de un modelo integral de impresión administrada.

3. Alcance del servicio.

El proceso de contratación contempla el suministro, instalación, configuración, soporte técnico y administración de cincuenta y nueve (59) equipos, incluyendo impresoras multifuncionales y escáneres de alto volumen, distribuidos en las diferentes localidades y unidades operativas de la ETED, por un período de tres (3) años.

El proceso está dirigido a empresas certificadas por el fabricante de los equipos ofertados, así como a empresas con la capacidad de brindar un servicio eficiente y responsable, con tiempos de respuesta acordes a lo solicitado en el presente documento. Deberá incluirse la garantía del servicio y los niveles de servicio (SLA) aquí establecidos, por todo el período del contrato.

3.1. Distribución geográfica de los equipos

Los equipos de impresión, escaneo y copiado serán instalados y distribuidos a nivel nacional, cubriendo las distintas dependencias de la ETED en todo el territorio de la República Dominicana, incluyendo, pero no limitándose a:

- El edificio principal de oficinas administrativas — Av. Rómulo Betancourt 1228, Bella Vista, D.N.
- Centro de Operaciones de Herrera — Av. Isabel Aguiar, frente al Santo Domingo Country Club.

WJ
OP
RIF

- Centro de Control de Energía — Avenida Luperón esq. Cayetano Germosén, frente al Ministerio de Medioambiente.
- Unidad Ejecutora de Proyecto 345 kV — Av. Max Henríquez Ureña, D.N.
- Oficina César Nicolás Penson — C/ César Nicolás Penson, D.N., en la subestación que lleva el mismo nombre, al lado de Leterago.
- Unidad de Negocios de Telecomunicaciones por Fibra Óptica (UNTFO) — C/ Teodoro Chasseriau, D.N.
- Centro de Capacitación — Calle 4, Los Jardines del Sur, D.N.
- Centro de Control Zona Norte — Sector Las Colinas, Santiago de los Caballeros.
- Oficinas y almacén Nibaje — Sector Nibaje, Santiago de los Caballeros.
- Oficina y almacén Azua — Al lado de la subestación km 15 de Azua, ubicada en el cruce San Juan / Barahona.
- Oficina y almacén Pimentel — En la subestación Pimentel, Cibao Central.
- Oficina y almacén zona Este — San Pedro de Macorís.
- Otras instalaciones operativas de la ETED, según necesidad institucional.

La ubicación exacta y cantidad de equipos por localidad será definida por la ETED durante la ejecución del contrato, en función de criterios operativos, volumen de impresión, criticidad del servicio y disponibilidad presupuestaria.

Importante: La ETED podrá aumentar o reducir la cantidad de equipos durante la vigencia del contrato, conforme a sus necesidades operativas y disponibilidad presupuestaria, sin que ello genere penalidades. Quedan excluidos del alcance el suministro de papel y las adecuaciones eléctricas o de red no existentes.

3.2. Cantidades de equipos, software y servicios solicitados

No.	Equipos	Cantidad
1	Impresoras láser multifuncionales monocromática mediano volumen, 40 a 45 ppm	30
2	Impresora láser multifuncionales monocromática alto volumen, 65 ppm	10
3	Impresora multifuncional color mediano volumen, 50 ppm	9
4	Impresora multifuncional color alto volumen, 65 ppm	2
5	Scanner alto volumen	8

Tabla 1. Cantidades de equipos por tipo. Total: cincuenta y nueve (59) equipos.

Velocidad mínima de impresión. La velocidad indicada para cada categoría constituye el mínimo exigible; se aceptarán equipos de velocidad igual o superior. La velocidad se entenderá medida en páginas por minuto (ppm) en formato carta y en modo monocromático o a color según corresponda a la categoría.

Las especificaciones exigibles de los equipos quedan definidas por la categoría, la velocidad mínima de impresión y la cantidad indicadas en la tabla precedente, así como por los requerimientos técnicos obligatorios del numeral 9. Se aceptarán equipos de características iguales o superiores, lo cual deberá acreditarse mediante las fichas técnicas oficiales del fabricante que el oferente presentará con su propuesta.

ul
OP
FSP

No.	Software	Cantidad
6	Licenciamiento software de administración plataforma de impresión	1
7	Software de gestión de cuotas de impresión por usuario y control de costos	1

Tabla 2. Software requerido.

No.	Servicios
8	Configuración técnica de los equipos
9	Configuración del servidor de impresión y servicios asociados
10	Mantenimiento preventivo y correctivo
11	Soporte técnico en sitio y remoto
12	Gestión y retiro de residuos de consumibles
13	Capacitación en el uso adecuado y eficiente de los equipos y herramientas de impresión
14	Suministro de consumibles necesarios para la operación de los equipos de impresión, especialmente tóner, sin interrupciones del servicio

Tabla 3. Servicios requeridos.

4. Objetivo general.

Contar con un Servicio de Impresión Administrado integral, eficiente, escalable y de alta disponibilidad, que garantice el suministro, operación y gestión de los servicios de impresión, copiado y digitalización a nivel nacional, incluyendo equipos, consumibles, soporte técnico especializado, mantenimiento preventivo y correctivo, así como un control centralizado y trazable del consumo, permitiendo a la ETED optimizar recursos, asegurar la continuidad operativa y responder de manera flexible a sus necesidades presentes y futuras.

ul
OP
fxf

5. Objetivos específicos.

- Garantizar la contratación de un Servicio de Impresión Administrado que cubra de manera oportuna y eficiente los requerimientos de impresión, copiado y digitalización de la ETED a nivel nacional.
- Asegurar la disponibilidad continua y oportuna de los consumibles necesarios para la operación de los equipos de impresión, especialmente tóners, sin interrupciones del servicio.
- Contar con personal técnico especializado para brindar soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de impresión, conforme a los niveles de servicio establecidos.
- Implementar, instalar y configurar una plataforma de software de gestión de impresión, que permita el monitoreo centralizado, la generación de reportes y el control del uso de los equipos.
- Configurar la infraestructura tecnológica necesaria, incluyendo servidores de impresión, para la asignación y administración de cuotas de impresión por usuario, área o dependencia.
- Capacitar a los usuarios designados por la ETED en el uso adecuado y eficiente de los equipos y herramientas de impresión, promoviendo buenas prácticas, seguridad de la información y optimización de recursos.

6. Beneficios esperados.

- **Optimización de costos operativos:** al centralizar y estandarizar el servicio de impresión mediante equipos multifuncionales alquilados, se eliminan gastos dispersos y no

controlados, reduciendo significativamente los costos asociados a servicios tercerizados o soluciones individuales por área.

- **Mejora del control y trazabilidad documental:** la implementación de soluciones integradas permitirá monitorear en tiempo real el uso de los equipos, generando reportes detallados y fortaleciendo la seguridad y el cumplimiento normativo en el manejo de la documentación institucional.
- **Mayor eficiencia operativa y atención al cliente:** la disponibilidad de equipos confiables y distribuidos estratégicamente reduce los tiempos de espera, acelera los flujos de trabajo y mejora la capacidad de respuesta de las distintas áreas, impactando positivamente en la calidad del servicio al ciudadano.
- **Automatización de tareas repetitivas:** la incorporación de tecnología avanzada permite automatizar procesos como escaneo, copiado y distribución digital, liberando al personal para que pueda enfocarse en tareas de mayor valor agregado.
- **Contribución a la sostenibilidad ambiental:** la renovación de equipos permitirá implementar políticas de impresión responsable, reduciendo el uso de papel, tóner y energía eléctrica, lo que se traduce en una menor huella ambiental y en alineación con los compromisos institucionales de sostenibilidad.
- **Actualización tecnológica permanente:** al optar por la modalidad de alquiler, la ETED garantiza el acceso continuo a tecnología de última generación, sin incurrir en altos costos de inversión inicial, asegurando así equipos actualizados, eficientes y compatibles con las nuevas plataformas institucionales.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo incluido:** el contrato de alquiler planteado contempla el soporte técnico especializado y el mantenimiento constante, lo cual reduce el tiempo de inactividad de los equipos y minimiza interrupciones en los servicios operativos.
- **Mayor flexibilidad operativa:** la modalidad de alquiler permitirá adaptar fácilmente la cantidad y tipo de equipos según las necesidades cambiantes de la institución, facilitando ampliaciones, sustituciones o reubicaciones sin afectar la continuidad del servicio.

ent
OP
fck

7. Presentación de la oferta.

Las ofertas deberán ser presentadas en estricto cumplimiento de lo establecido en la Ley núm. 47-25 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras, su Reglamento de Aplicación aprobado mediante el Decreto núm. 52-26 y las disposiciones contenidas en el presente documento. En ese sentido, los oferentes deberán observar las siguientes condiciones:

- Las ofertas deberán estar debidamente organizadas y estructuradas, presentadas de forma encuadernada o empastada, con índice general, numeración consecutiva de páginas y separación clara por secciones, a fin de facilitar su revisión y evaluación por parte de la comisión evaluadora.
- Debe presentarse el certificado de asistencia a la visita técnica o visita guiada, conforme a lo dispuesto en el cronograma de la contratación. Este certificado no es obligatorio, pero será tomado en cuenta para la evaluación el conocimiento del oferente sobre el proceso licitado.
- Las ofertas deberán incluir toda la documentación técnica, administrativa y legal requerida en el presente documento; asimismo podrán presentar cualquier información adicional que el oferente considere pertinente para fortalecer su propuesta, siempre que no contravenga los principios de igualdad, transparencia y libre competencia establecidos en la ley.

- Los oferentes deberán incluir dentro del Sobre A la Oferta Técnica completa según requerimiento, así como las fichas técnicas completas de los equipos ofertados, debidamente selladas y firmadas.
- Cartas de aceptación y compromiso de cumplimiento de las especificaciones técnicas y de las condiciones contractuales establecidas por la ETED.
- El oferente deberá presentar un plan de capacitación, conforme a los requerimientos del proyecto, dirigido a los colaboradores designados por la ETED, detallando alcance, metodología, duración y modalidad, en coherencia con lo establecido en este documento.
- Formulario 34 de presentación de la oferta, debidamente completado, firmado y sellado.
- El presente proceso se realizará bajo la modalidad de Licitación Pública Nacional (LPN) y será publicado en moneda local (RD\$), con cargo a tres (3) anualidades presupuestarias, una por cada año de vigencia del contrato.

8.Requerimientos generales.

El oferente deberá cumplir con los siguientes requerimientos generales, los cuales son considerados obligatorios para la correcta ejecución del servicio:

- Suministrar, trasladar, instalar, configurar y poner en operación todos los equipos, soluciones tecnológicas y software necesarios para la implementación integral del Servicio de Impresión Administrado, incluyendo el transporte, carga, descarga y ubicación final de los equipos en las distintas dependencias de la ETED a nivel nacional, garantizando su correcto funcionamiento desde el inicio de la prestación del servicio. Para esto deberá presentar en su propuesta una carta comprometiéndose a cumplir con esta condición.
- Presentar un listado detallado y actualizado de los equipos, software, licencias, componentes y demás materiales que conforman la solución propuesta, indicando cantidades, características técnicas y su función dentro del servicio.
- Implementar la solución bajo la modalidad "Llave en Mano", lo que implica que el oferente asumirá la provisión de todo el hardware, software, licenciamiento, traslados, configuraciones, pruebas y puesta en producción, conforme a los requerimientos establecidos en las especificaciones técnicas, sin que ello represente limitación para la presentación de soluciones técnicamente superiores. Para esto deberá presentar en su propuesta una carta comprometiéndose a cumplir con esta condición.
- Disponer de capacidad operativa y soporte técnico a nivel nacional, incluyendo atención en las ciudades del interior del país, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos (SLA). Para esto deberá presentar en su propuesta fotos de sus instalaciones incluyendo departamento técnico y taller de reparación, además de una carta comprometiéndose a cumplir con los SLA propuestos.

cum
op
fix

9.Requerimientos técnicos.

La solución propuesta deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos técnicos obligatorios, los cuales serán evaluados bajo la modalidad CUMPLE / NO CUMPLE:

No.	Requerimiento
1	La solución deberá contemplar equipos multifuncionales de alta y/o mediana capacidad, adecuados al volumen de impresión según las especificaciones técnicas.

No.	Requerimiento
2	Los equipos ofertados deberán ser nuevos, de primer uso, no reacondicionados, no reparados ni remanufacturados, e incluir su instalación, configuración y soporte técnico especializado; para ello deberá presentar carta comprometiéndose a cumplir este requerimiento.
3	El oferente deberá ser representante oficial de la marca ofertada (equipos multifuncionales y escáneres) y contar con la acreditación como centro de servicio técnico autorizado, debidamente certificada por el fabricante, garantizando así la provisión de soporte, mantenimiento y repuestos conforme a los estándares del fabricante.
4	El servicio deberá garantizar la disponibilidad continua e ininterrumpida de los consumibles necesarios para la operación de los equipos, especialmente tóners, durante toda la vigencia del contrato. No se incluye el suministro de papel. Para esto deberá presentar en su propuesta una carta comprometiéndose a cumplir con esta condición.
5	El oferente deberá proporcionar servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en sitio, garantizando la continuidad del servicio. Los equipos solo podrán ser trasladados fuera de las instalaciones de la ETED por causas de fuerza mayor; en tales casos, el oferente deberá instalar un equipo sustituto temporal de iguales o superiores características, sin costo adicional. Para esto deberá presentar en su propuesta una carta comprometiéndose a cumplir con esta condición.
6	El oferente deberá garantizar la disponibilidad de personal técnico calificado, con capacidad de atención en cada localidad donde se encuentren instalados los equipos, conforme a los niveles de servicio establecidos.
7	El servicio deberá incluir capacitación y formación a los usuarios designados por la ETED, tanto en el uso operativo de los equipos como en buenas prácticas de impresión y seguridad de la información.
8	El servicio a suministrar deberá ser integral, incluyendo mantenimiento, soporte técnico, repuestos, piezas, consumibles (tóners), mano de obra y reparación de los equipos instalados, sin costos adicionales para la ETED.
9	La instalación, configuración y puesta en operación de los equipos deberá realizarse en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) a sesenta (60) días calendario, contados a partir de la firma del contrato. Para esto el oferente deberá entregar un cronograma con las actividades definidas y los tiempos establecidos, de manera que no sobrepasen los días requeridos.
10	La empresa adjudicataria deberá instalar, configurar y poner en operación el servidor de impresión y los servicios asociados de gestión y control necesarios para el correcto funcionamiento del proyecto. Para comprobar este punto, en el cronograma deberá estar establecida esta actividad.
11	Los equipos ofertados deberán incorporar mecanismos de arranque seguro (Secure Boot) que validen la autenticidad del firmware y prevengan la ejecución de código malicioso, en cumplimiento de buenas prácticas de seguridad de la información. Deberá estar claramente identificado en la ficha técnica de los equipos.
12	Los equipos deberán contar con funcionalidades de eficiencia energética, incluyendo modos de ahorro de energía o estado de espera, y cumplir con estándares reconocidos de eficiencia, tales como Energy Star. Deberá estar claramente identificado en la ficha técnica de los equipos.
13	El oferente se compromete a retirar, manejar y disponer adecuadamente, mediante gestores autorizados, los residuos generados por los consumibles utilizados (tóners y otros), conforme a la normativa medioambiental vigente en la República Dominicana. El oferente deberá presentar una carta firmada y sellada asegurando que cumplirá con este punto.
14	Los equipos deberán ser compatibles con las versiones vigentes de los sistemas operativos Windows 10, Windows 11 y Mac, así como con las políticas de seguridad y red de la ETED. Deberá estar claramente identificado en la ficha técnica de los equipos.
15	La ETED podrá aumentar, reducir o reubicar la cantidad de equipos multifuncionales y escáneres, de acuerdo con sus necesidades operativas y presupuestarias, sin que ello represente penalidad alguna para la institución, manteniéndose las condiciones contractuales y precios unitarios establecidos. El oferente deberá presentar una carta firmada y sellada asegurando que está de acuerdo con este punto.

ver
OP
fch

No.	Requerimiento
16	La solución deberá permitir la medición, asignación de cuotas, monitoreo y generación de reportes del volumen de impresiones por usuario, área y tipo (color o monocromática), a fin de garantizar la correcta facturación bajo el esquema de pago por impresión.

Tabla 4. Requerimientos técnicos obligatorios.

9.1. Seguridad de la información

La solución deberá incorporar, como mínimo, las siguientes capacidades de seguridad documental:

- Autenticación por usuario en el equipo, mediante tarjeta, código PIN o directorio activo (AD).
- Impresión segura con liberación en el equipo (release printing).
- Registro (logs) de quién imprimió qué y cuándo.
- Cifrado de datos en el disco de los equipos.
- Borrado automático de los trabajos procesados.

9.2. Gobierno y trazabilidad del consumo

La plataforma de gestión deberá permitir a la ETED conocer, como mínimo:

- Cuánto imprime cada área.
- Qué tipo de documentos se imprimen.
- En qué localidad se realiza la impresión.
- En qué horarios se realiza la impresión.

Lo anterior, mediante la facturación basada en consumo real de impresiones y el monitoreo centralizado del uso de los equipos, a fin de que la institución ejerza mayor control sobre los costos relacionados con la impresión y la digitalización.

9.3. Estandarización tecnológica

A fin de eliminar la heterogeneidad actual del parque, la solución deberá contemplar:

- Una (1) o dos (2) marcas como máximo en la totalidad del parque suministrado.
- Modelos homologados dentro de cada categoría de equipo.
- Consumibles únicos o comunes entre los modelos suministrados.
- Controladores (drivers) unificados.

9.4. Continuidad del servicio

- Disponibilidad de equipos de respaldo por parte del oferente.
- Reemplazo inmediato de los equipos ante fallas, conforme a los niveles de servicio establecidos.
- Cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) contractuales durante toda la vigencia.
- Posibilidad de ajustar el parque de equipos según las necesidades reales de la institución, facilitando la redistribución, sustitución o incorporación de equipos sin comprometer la continuidad del servicio.

10. Acreditación de experiencia técnica y satisfacción del cliente.

El oferente deberá acreditar experiencia comprobada y debidamente certificada en procesos de despliegue masivo de alquiler de equipos multifuncionales, mediante la presentación de

cul
OP
FSL

documentación que respalde la ejecución efectiva de contratos similares. Esta documentación podrá incluir:

- Certificaciones emitidas por las entidades contratantes que hayan recibido los servicios.
- Copias de contratos ejecutados, incluyendo objeto, alcance, valor y fecha de finalización.
- Actas de liquidación o aceptación formal del servicio prestado.

En caso de haber mantenido relaciones contractuales con empresas del sector eléctrico en los últimos cinco (5) años, el oferente deberá presentar una carta de satisfacción del servicio que demuestre que ha estado dando servicios por los últimos cinco (5) años, del último contrato ejecutado, actualizada al año en curso, en la que conste el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones contractuales.

Si el oferente no ha tenido relación contractual con empresas del sector eléctrico en dicho período, deberá presentar un mínimo de tres (3) cartas de satisfacción emitidas por sus clientes más recientes, que detallen el tiempo del contrato y listen una cantidad de equipos igual o superior a los de esta licitación, actualizadas al año en curso, correspondientes a un contrato de naturaleza y magnitud similar al objeto de esta convocatoria.

Toda la documentación deberá presentarse en original y estar firmada por el representante legal de la entidad emisora.

11. Niveles de Servicio (SLA) obligatorios.

El oferente deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes Niveles de Servicio (Service Level Agreement – SLA), los cuales serán de carácter obligatorio durante toda la vigencia del contrato. El incumplimiento reiterado de estos niveles podrá dar lugar a la aplicación de penalidades contractuales conforme a lo establecido en el contrato.

Horario de cobertura

El servicio de soporte técnico deberá estar disponible de lunes a viernes, en horario laboral institucional. Para áreas críticas, la ETED podrá requerir esquemas de atención extendida, los cuales deberán ser detallados en la propuesta técnica.

Tiempos máximos de respuesta

Tipo de incidencia	Descripción	Tiempo máximo de respuesta
Crítica	Equipo fuera de servicio que afecta procesos operativos esenciales o áreas críticas	Hasta 8 horas laborables (Santo Domingo) / Hasta 24 horas laborables (interior del país)
Alta	Fallas que limitan significativamente la operación del equipo	Hasta 12 horas laborables
Media	Fallas parciales o degradación del servicio	Hasta 24 horas laborables
Baja	Incidencias menores, consultas o requerimientos no urgentes	Hasta 48 horas laborables

Tabla 5. Clasificación de incidencias y tiempos máximos de respuesta.

Tiempo de solución

ver
OP
fzf

El oferente deberá resolver la incidencia en un plazo no mayor al requerido en la tabla presentada (tiempo máximo de respuesta) luego de iniciada la atención. En caso de que la solución definitiva exceda dicho plazo, el oferente deberá instalar un equipo sustituto temporal, de iguales o superiores características, sin costo adicional para la ETED, garantizando la continuidad del servicio.

Reposición y sustitución de equipos

Los equipos declarados como no reparables deberán ser sustituidos de forma definitiva en un plazo no mayor de setenta y dos (72) horas laborables. La sustitución no implicará costos adicionales ni modificaciones en el esquema de facturación por impresión.

Mantenimiento preventivo

El oferente deberá ejecutar planes de mantenimiento preventivo periódicos, previamente coordinados con la ETED, sin afectar la continuidad del servicio. Dichas actividades deberán quedar debidamente documentadas en el cronograma presentado, que deberá incluir el plan de mantenimiento.

Monitoreo y seguimiento

La solución deberá permitir el monitoreo remoto del estado de los equipos, asignación de cuotas por colaborador, niveles de consumibles y generación de alertas. El oferente deberá presentar reportes mensuales de SLA, detallando:

- Incidencias atendidas
- Tiempos de respuesta
- Tiempos de solución
- Disponibilidad del servicio

El oferente deberá presentar este requerimiento dentro del documento de SLA en su propuesta.

un
OP
fif

12. Matriz de SLA y penalidades.

La presente matriz establece los Niveles de Servicio (SLA) obligatorios, así como las penalidades aplicables en caso de incumplimiento por parte del oferente adjudicatario, con el objetivo de garantizar la continuidad, calidad y disponibilidad del Servicio de Impresión Administrado.

Actividad / Evento	SLA (Nivel de Servicio)	Penalidad por Incumplimiento
Tiempo de respuesta a incidencia crítica	Hasta 8 horas laborables (Santo Domingo) / hasta 24 horas laborables (interior)	Descuento de hasta un 5 % de la facturación mensual del servicio afectado
Tiempo de respuesta a incidencia alta	Hasta 12 horas laborables	Descuento de hasta un 3 % de la facturación mensual
Tiempo de respuesta a incidencia media	Hasta 24 horas laborables	Descuento de hasta un 2 % de la facturación mensual
Tiempo de respuesta a incidencia baja	Hasta 48 horas laborables	Amonestación escrita
Tiempo máximo de solución de incidencias	Hasta 24 horas laborables desde el inicio de la atención	Descuento de hasta un 10 % de la facturación mensual
Sustitución temporal de equipos cuando no se logre la solución	Equipo sustituto en máximo 24 horas	Descuento adicional del 5 % por cada día de incumplimiento
Disponibilidad de consumibles (tóner)	Disponibilidad continua, sin interrupción del servicio	Descuento del 5 % de la facturación mensual

Actividad / Evento	SLA (Nivel de Servicio)	Penalidad por Incumplimiento
Reincidencia en incumplimiento de SLA	Dos (2) meses consecutivos o tres (3) alternos	Aplicación de medidas administrativas adicionales conforme al contrato, incluyendo posible rescisión

Tabla 6. Matriz de SLA y penalidades.

- Las penalidades serán aplicadas previa validación técnica por parte de la ETED.
- La aplicación de penalidades no exime al oferente de la obligación de restituir el servicio conforme a los SLA establecidos.
- Las penalidades se aplicarán mediante descuentos en la facturación mensual, sin perjuicio de otras acciones legales o contractuales.
- El oferente deberá presentar una carta firmada y sellada asegurando que acepta este punto.

13. Metodología, plan de acción y cronograma.

El oferente deberá presentar, como parte de su propuesta técnica, una metodología de trabajo y un plan de acción claramente definidos, que describan de manera detallada el enfoque, las actividades y los recursos que utilizará para la correcta ejecución del proyecto, en coherencia con los requerimientos establecidos en las especificaciones técnicas.

13.1. Metodología y plan de acción

La metodología propuesta deberá contemplar las fases del proyecto, la asignación de responsabilidades, los recursos técnicos y humanos involucrados, así como los mecanismos de coordinación con la ETED. El plan de acción deberá considerar las condiciones operativas del proyecto, la cobertura a nivel nacional y la correcta puesta en marcha del Servicio de Impresión Administrado.

UM
OP
FST

13.2. Cronograma del proyecto

El oferente deberá incluir un cronograma detallado, el cual deberá contemplar, como mínimo, las siguientes etapas:

- Suministro de los equipos
- Instalación física
- Configuración y puesta en operación
- Pruebas y validación del servicio

13.3. Plazos máximos de ejecución

El plazo máximo para el suministro de los equipos será de hasta seis (6) semanas, contadas a partir de la firma del contrato. El plazo total de implementación del proyecto no deberá exceder los cuarenta y cinco (45) a sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de firma del contrato. Se tomará como fecha inicial del cronograma la fecha de firma del contrato entre la ETED y el adjudicatario.

14. Matriz de responsabilidades.

La siguiente matriz define las responsabilidades principales de la ETED y del oferente adjudicatario para la correcta ejecución y operación del Servicio de Impresión Administrado, sin perjuicio de otras obligaciones establecidas en las especificaciones técnicas y en el contrato correspondiente.

Actividad	Responsable
Suministro de equipos multifuncionales	Oferente
Suministro de consumibles (tóners)	Oferente
Traslado y entrega de equipos y consumibles a las localidades definidas por la ETED	Oferente
Almacenamiento interno de consumibles	ETED
Instalación física de los equipos	Oferente, con apoyo logístico de la ETED
Configuración técnica de los equipos	Oferente
Configuración del servidor de impresión y servicios asociados	Oferente
Mantenimiento preventivo y correctivo	Oferente
Soporte técnico en sitio y remoto	Oferente
Gestión y retiro de residuos de consumibles	Oferente
Coordinación operativa y facilidades de acceso a instalaciones	ETED
Capacitación y entrenamiento	Oferente, con apoyo de la ETED

Tabla 7. Matriz de responsabilidades.

15. Documentación a entregar.

1. Formulario de presentación de oferta (SNCC.F.034) debidamente completado, firmado y sellado por el oferente. **(Subsanable)**
2. Formulario de experiencia como contratista (SNCC.F.049) que acredita la experiencia técnica requerida en el numeral 10 de las especificaciones técnicas. **(Subsanable)**
3. Manuales de usuario de todos los equipos instalados, correspondientes a los modelos ofertados. **(Subsanable)**
4. Fichas técnicas (datasheets) oficiales de cada equipo instalado, indicando marca, modelo, características técnicas y capacidades. **(no subsanable)**
5. Documentación de configuración básica de los equipos y de la plataforma de gestión de impresión implementada. **(no subsanable)**
6. Relación de licencias de software suministradas, indicando tipo, alcance y vigencia. **(no subsanable)**
7. Procedimiento de solicitud y atención de soporte técnico, incluyendo canales de contacto y niveles de escalamiento. **(no subsanable)**
8. Manuales técnicos y de operación de todos los equipos suministrados, y manuales de instalación y mantenimiento. **(no subsanable)**
9. Diagramas de conexión del sistema y respaldo de la configuración del sistema. **(no subsanable)**
10. Inventario completo de equipos instalados indicando ubicación, número de serie y dirección IP cuando aplique. **(no subsanable)**
11. Tablas con cantidades de equipos, servicios y software ofertados por tipo. **(no subsanable)**

mm
OP
Rif

12. SLA detallado con tiempo máximo de respuesta, matriz de escalamiento según criticidad y procedimiento de solicitud de servicio y seguimiento. **(no subsanable)**
13. Plan de mantenimiento preventivo, según requerimiento. **(no subsanable)**
14. Modelo de Acta de entrega y aceptación del servicio, con espacio para las firmas de las partes. **(no subsanable)**
15. Carta del fabricante (Para todos los ítems) **(Subsanable)**, mediante la cual se certifique que:
 - El oferente es Gold Partner (o su equivalente) vigente, autorizado para comercializar, instalar, configurar y dar soporte a la solución.
 - El oferente está acreditado como centro de servicio autorizado con el nivel más alto de su categorización, especificando los niveles asignados a los distintos canales.
 - El oferente posee oficina comercial o representación permanente en la República Dominicana, con ingenieros certificados locales para soporte, escalamiento, capacitación y acompañamiento durante la implementación y la garantía.
 - El fabricante mantiene disponibilidad local o regional de repuestos, actualizaciones de software y firmware, y soporte técnico oficial por un período no menor a la garantía del proyecto.
 - La solución ofertada se encuentra vigente y no ha sido declarada fin de vida (EOL) ni fin de soporte (EOS).
16. Carta compromiso suscrita por el oferente (Para todos los ítems) **(Subsanable)**, mediante la cual se comprometa a:
 - Ofrecer garantía mínima de tres (3) años para los bienes ofertados.
 - Instalar, configurar y poner en marcha la solución bajo supervisión del personal de la ETED.
 - Aceptar las condiciones de pago establecidas.
 - Otorgar un crédito mínimo de treinta (30) días, contados a partir de la entrega de la factura.
 - Aceptar las condiciones generales establecidas para cada ítem.
17. Todos los documentos emitidos por el fabricante deberán corresponder específicamente al proceso de contratación. (Para todos los ítems) **(No subsanable)**

ml
OP
RFP

Notas

- Toda la documentación solicitada es de carácter obligatorio y debe ser presentada a través de documentos firmados y sellados por la empresa u oferente, con todos los soportes de lugar.
- Será descalificada toda oferta que, en el caso de haber omitido depositar documentación requerida, no haya depositado la misma dentro del plazo otorgado para la subsanación de su oferta.
- La no presentación, según se requiera, de alguno de los documentos solicitados luego de la etapa de subsanación será causa de descalificación.

16. Perfiles clave.

El proponente debe prever en su oferta la participación, durante toda la ejecución del contrato, de todos los profesionales listados más abajo como expertos clave y de todo otro profesional especializado que estime pertinente para cumplir con la prestación comprometida. Quien resulte adjudicatario, antes de la suscripción del contrato, deberá presentar al Comprador un listado del

personal que ejecutará el servicio solicitado. En caso de determinarse que uno de los perfiles propuestos no cumple con lo requerido y como tal es inaceptable, no se rechazará la oferta, sino que se solicitará al proponente que lo reemplace por un perfil aceptable, sin modificación alguna en el precio de su oferta; si no se procede a realizar el reemplazo en el tiempo establecido se podrá dejar sin efecto la adjudicación y adjudicar al siguiente.

- Todo el personal del contratista deberá satisfacer los requisitos de elegibilidad contemplados en las políticas establecidas para este proyecto sobre el personal asociado al mismo, el cual deberá expresarse correctamente en idioma español.
- Queda bajo exclusiva responsabilidad del adjudicatario o contratista todo accidente de trabajo que ocurra a su personal o a terceros vinculados o no con la prestación del servicio, así como el cumplimiento de todas las obligaciones determinadas por las leyes laborales y de seguridad social.
- El personal clave del equipo de trabajo de quien resulte proveedor deberá disponer de todas las certificaciones y habilitaciones profesionales requeridas y necesarias para el cumplimiento de la actividad para la cual es propuesto en el lugar de cumplimiento del contrato.
- Todas las personas que integren el equipo de trabajo que se desempeñe en campo deberán estar legalmente autorizadas para llevar a cabo sus actividades laborales en la República Dominicana, siendo responsabilidad exclusiva de quien resulte proveedor cumplir con todos los requisitos exigidos por las reglamentaciones correspondientes.
- Durante la ejecución del contrato el proveedor no podrá reemplazar el personal propuesto en su oferta sin autorización previa del Comprador. La sustitución podrá considerarse únicamente con base en solicitud escrita del proveedor y debido a circunstancias fuera de su control razonable, previa aprobación del Comprador. En tal caso, el proveedor deberá proveer de inmediato como reemplazo a una persona de calificaciones y experiencia equivalentes o mejores.
- Por causa justificada, el Comprador podrá solicitar durante la ejecución del contrato el cambio de personal asignado, siendo obligación del proveedor sustituirlo por otro con iguales calificaciones y experiencia.

Director de Proyecto

Aspecto	Requerimiento
Formación	Profesional de Ingeniería en Sistemas, Electrónica, Telemática o ramas afines.
Certificación requerida	Certificación internacional PMP (Project Management Professional) vigente por el PMI.
Certificación requerida	Certificación de ScrumMaster® vigente por el SCRUM ALLIANCE®.
Experiencia	Mínimo de ocho (8) años liderando proyectos de integración tecnológica a gran escala y redes corporativas en el sector público o financiero nacional.

Tabla 8. Perfil del Director de Proyecto.

Nota: la certificación requerida debe estar vigente al momento de presentar la propuesta y constar como documento anexo al currículum.

El Director de Proyecto constituye el único perfil clave exigible al oferente en el presente proceso, sin perjuicio de la obligación de disponer de personal técnico calificado con capacidad de atención en cada localidad donde se encuentren instalados los equipos, conforme al numeral 9.

mm
OP
fzf

17. Forma de pago y esquema de facturación.

La contratación del Servicio de Impresión Administrado se regirá, como regla general, bajo un modelo de pago por impresión, facturado exclusivamente en función del volumen real de impresiones realizadas, conforme a los reportes generados por la plataforma de gestión de impresión implementada. El pago se realizará por hoja impresa, diferenciando entre impresión monocromática (blanco y negro) e impresión a color.

No se reconocerán pagos por equipos instalados, capacidad nominal, disponibilidad de equipos ni cantidad de dispositivos desplegados, sino únicamente por el consumo real verificado, lo cual permitirá a la ETED optimizar el uso de los recursos financieros, ejercer control efectivo del gasto, incrementar o reducir la cantidad de equipos sin impacto económico directo y escalar el servicio conforme a la demanda institucional.

17.1. Esquema de facturación para escáneres

Los escáneres serán contratados bajo un esquema de renta fija mensual, el cual deberá contemplar de forma integral los siguientes componentes:

- Uso del equipo durante la vigencia del contrato.
- Mantenimiento preventivo y correctivo, conforme a las recomendaciones del fabricante.
- Soporte técnico especializado, incluyendo atención de incidencias y tiempos de respuesta acordes a los niveles de servicio establecidos.
- Suministro de piezas, repuestos y componentes necesarios para garantizar la correcta operación de los equipos, excluyendo únicamente los consumibles que, de forma expresa, se indiquen como no incluidos.

El costo de la renta fija mensual deberá presentarse claramente desglosado en la oferta económica, de conformidad con los criterios de evaluación establecidos en el proceso de contratación. Dicho costo será independiente del volumen de uso, escaneo o impresión realizado en estos equipos y no estará sujeto a variaciones por cantidad de trabajos ejecutados.

17.2. Condiciones de facturación

- La facturación será mensual durante toda la vigencia del contrato, sustentada en los reportes de consumo emitidos por la plataforma de gestión. La distribución del monto en tres (3) anualidades corresponde exclusivamente a la ejecución presupuestaria y no altera la periodicidad mensual de la facturación.
- Las facturas deberán contar con la validación y aceptación del área de Tecnología de la Información de la ETED.
- El ITBIS deberá ser transparentado por ítem, conforme a la normativa vigente.
- En caso de que el adjudicatario sea una Micro, Pequeña o Mediana Empresa (MIPYME), se pagará un anticipo del treinta por ciento (30%) del valor del contrato, conforme al artículo 174 de la Ley núm. 47-25.

18. Criterios de evaluación y calificación.

La Comisión Evaluadora designada por la ETED realizará el análisis, verificación y validación de las propuestas presentadas, conforme a lo establecido en la Ley núm. 47-25 sobre Compras y Contrataciones Públicas, su Reglamento de Aplicación aprobado mediante el Decreto núm. 52-26 y

mt
OP
Paf

las presentes especificaciones técnicas. La evaluación se llevará a cabo en dos (2) etapas, de la siguiente manera:

18.1. Evaluación técnica – Sobre A

- Se evaluarán las ofertas técnicas bajo la modalidad CUMPLE / NO CUMPLE, verificando el cumplimiento de los requisitos esenciales y obligatorios establecidos en los formularios de evaluación técnica.
- Únicamente serán consideradas habilitadas aquellas propuestas que cumplan con la totalidad de los requerimientos obligatorios.
- Las ofertas que no cumplan con uno o más de los requisitos esenciales u obligatorios serán descalificadas automáticamente, sin pasar a la evaluación económica.
- La Comisión Evaluadora documentará los resultados del proceso de evaluación técnica, dejando constancia formal de las ofertas habilitadas y no habilitadas.

18.2. Evaluación económica – Sobre B

- Solo se procederá a la apertura y evaluación del Sobre B (oferta económica) de los oferentes que hayan resultado habilitados técnicamente.
- La evaluación económica se realizará conforme al principio de economía y racionalidad del gasto público, seleccionándose como adjudicataria la oferta que presente el menor precio evaluado, siempre que cumpla con todas las condiciones establecidas en las especificaciones técnicas.
- La oferta económica deberá estar debidamente desglosada, con el ITBIS transparentado, conforme a la normativa vigente.

18.3. Criterio de adjudicación

La adjudicación se realizará a favor del oferente que cumpla técnica y legalmente con todos los requerimientos establecidos y que presente la oferta económica más baja entre las propuestas habilitadas. En ningún caso se evaluarán ofertas que no hayan superado la etapa de evaluación técnica.

Base de comparación de las ofertas económicas. A fin de garantizar que las propuestas sean comparables entre sí sobre una base homogénea, el precio evaluado de cada oferta se determinará mediante la sumatoria de sus precios unitarios, conforme a la siguiente fórmula: precio unitario por página monocromática, más precio unitario por página a color, más renta fija mensual por escáner. Resultará adjudicataria la oferta que arroje la menor sumatoria, entre las propuestas previamente habilitadas en la evaluación técnica.

Los precios unitarios ofertados deberán expresarse en pesos dominicanos (RD\$), con el ITBIS transparentado conforme a la normativa vigente, y se mantendrán fijos durante todo el período del contrato. La ejecución del contrato se facturará por el consumo real verificado, con independencia del resultado de esta comparación, que se aplica únicamente para fines de adjudicación.

19. Notas finales.

- Las especificaciones técnicas establecidas en las presentes especificaciones técnicas deberán ser consideradas como mínimos requeridos. En consecuencia, se aceptarán únicamente equipos, soluciones y servicios con características iguales o superiores a las aquí descritas, siempre que cumplan con la totalidad de los requerimientos obligatorios.

ul
OP
P2K

- Es responsabilidad exclusiva del oferente identificar, declarar y asumir todas las condiciones, dependencias técnicas y prerequisites necesarios para la correcta implementación del Servicio de Impresión Administrado, los cuales deberán estar debidamente descritos en su propuesta técnica.
- La presentación de la oferta implica el conocimiento y aceptación plena de los términos, condiciones técnicas, operativas, administrativas y legales establecidos en este documento, sin reservas ni condicionamientos.
- Cualquier aspecto no previsto expresamente en las presentes especificaciones técnicas será resuelto conforme a lo dispuesto en la Ley núm. 47-25 sobre Compras y Contrataciones Públicas, su Reglamento de Aplicación aprobado mediante el Decreto núm. 52-26 y las normas complementarias emitidas por el órgano rector.



Felix Ivanel Feliz

Asistente del Director



Ing. Oscar Peña

Gerente NOC



Ing. William Montes de Oca

Coordinador de Gestión

Hecho y firmado en un (1) original de un mismo tenor y efecto, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los 21 días del mes de septiembre del año dos mil veintiséis (2026).