

Especificaciones Técnicas Servicio de Impresión y Escaneo

Características del servicio

- El objetivo es la contratación de un servicio integral de impresión y escaneo in-situ. A tal fin se deberán **proveer en alquiler equipos nuevos con capacidad de impresión y escaneo, incluyendo la provisión de insumos y mantenimiento hasta el fin del contrato.**
- La provisión de los equipos será de acuerdo al “Anexo 1 - Domicilios” y deberá incluir su distribución, instalación y puesta en funcionamiento.
- Se deberá incluir en el costo la provisión de insumos, su distribución e instalación; así como la reparación, limpieza y mantenimiento de los equipos para su óptimo funcionamiento.
- La provisión de papel no forma parte del presente pliego.
- **Plazo de entrega:** El plazo para la ejecución de los trabajos, provisión de los elementos, montaje, instalación y puesta en funcionamiento, será de noventa (90) días corridos a partir de la recepción de la Orden de Compra.
- **Soporte:** Deberá contar con un servicio de mesa de ayuda telefónica y un portal web donde los usuarios puedan realizar las solicitudes de insumos y reparación de los equipos. Dicho servicio emitirá un número de caso por cada incidente registrado que permitirá el seguimiento de la resolución del mismo. Los casos registrados se podrán gestionar y seguir indistintamente por la vía telefónica o desde el portal web. La mesa de ayuda telefónica deberá estar disponible los días hábiles de 8 a 17Hs. La Subsecretaría de Informática deberá tener acceso al portal web con permisos para visualizar todos los casos registrados, a fin de obtener estadísticas de fallas, tiempos de reparación y recambio de insumos.
- **Mantenimiento preventivo:** Se deberá prestar servicio de mantenimiento preventivo en días hábiles de 8 a 14 hs.
- **Mantenimiento correctivo:** Se deberá concretar en un plazo máximo de 48 horas desde la fecha y hora en que se registre el reclamo, teniendo un máximo de 24 horas para la evaluación y determinación de la falla. El mantenimiento deberá incluir la provisión de repuestos, mano de obra, supervisión técnica y todo otro elemento que garantice la correcta prestación del servicio mientras dure el contrato y a partir de la puesta en marcha. Los cargos por mantenimiento estarán incluidos en el abono mensual acordado.
- **Período de resolución de la falla:** Se considera como período de resolución de la falla al tiempo transcurrido desde la fecha y hora que se realiza el reclamo hasta la fecha y hora que la empresa informa la resolución del mismo, el cual será considerado como período de indisponibilidad del equipo.
- **Nivel de Servicio:**
 - Cada equipo deberá tener una tasa de disponibilidad mensual del 93,33%. Es decir, en un mes típico de 30 días podrá estar fuera de servicio un tiempo máximo de 48hs a partir del momento en que se reporta la falla.
 - En caso que el proveedor reemplace o provea un equipo muleto a fin de poder cumplir con la disponibilidad mensual, mientras se realiza una reparación, el equipo provisto deberá ser de idénticas características o superior al equipo reemplazado.
- **Prestación del servicio:** La Subsecretaría de Informática certificará mensualmente si el servicio se prestó en un todo de acuerdo a las condiciones previstas en este Pliego. El

incumplimiento de todas o parte de las obligaciones derivadas del servicio contratado, implicará la pérdida del derecho al cobro de la factura mensual correspondiente a los equipos que no cumplieron el **Nivel de Servicio** contratado durante el periodo en cuestión. Cuando en el transcurso del contrato dicho incumplimiento se produjera por un período superior a dos meses, continuos o alternados, dará derecho al Ministerio Público a iniciar las acciones tendientes a la rescisión del contrato y a aplicar las penalidades que prevé el Reglamento de contrataciones vigente en la Provincia.

- **Panel de Control:** Se deberá proveer un panel único que permita consultar información sobre los equipos, obtener reportes, e información de consumos históricos, así como el estado de los insumos de cada equipo, permitiendo alertar sobre desgastes y agotamiento de consumibles. Dicha información será utilizada para el conteo y control de la facturación.
 - Los equipos de impresión estarán conectados a una red LAN de cada inmueble, la cual forma parte de una red WAN que se interconecta con la locación del Panel de Control, de manera que todas las redes son privadas y administradas por el MPBA, quien garantizará la conectividad entre la consola y los equipos, así como las estaciones de trabajo que utilicen los mismos.
 - El Panel de Control, como los equipos no podrán enviar ningún tipo de información ni estadísticas fuera de la red del Ministerio Público, de manera que la solución ofertada deberá ser una solución autónoma que no dependa de servidores y/o servicios ajenos al MPBA para su funcionamiento, ni de servicios en la nube.
 - La solución no deberá depender de servidores locales en cada inmueble para su funcionamiento. Dichos equipos podrán reportar directamente a la consola central vía la red del MPBA provista por el organismo.
- **Auditoría:** la consola deberá tener la capacidad de generar reportes de uso mensuales e históricos de utilización por equipo, ya sea de impresión, consumos de tóner y otros insumos, como de escaneo, también reportar alertas que indiquen la necesidad de reposición de insumos y de reparación.
- **Identificador del equipo:** Cada equipo que forme parte del contrato deberá ser identificado por el proveedor con un código único e irrepetible, a fin de poder tener trazabilidad del mismo ya sea en consumos y/o reparaciones mediante el Panel de Control o el Portal Web de Soporte. Los equipos propios del organismo deberán poder ser fácilmente identificables respecto de los equipos alquilados al proveedor mediante dicho código.

Características técnicas de los equipos a proveer

- **Velocidad de impresión:** mínima de 38 páginas tamaño A4 por minuto.
- **Dúplex:** Automático.
- **Manejo de papel:**
 - Tipos de papel: Papel, cartulina, sobres, etiquetas, transparencias.
 - Gramaje de papel 60 a 120 g/m²
 - Tamaños de papel: 10,49 x 14,86 cm a 21,6 x 35,6 cm
 - Bandeja de entrada con al menos 200 hojas de capacidad

- Bandeja de salida con al menos 100 hojas de capacidad
- **Protocolos de red soportados:** TCP/IP v4 y v6, DHCP, LPR/LPD, HTTP, SNMP (v1/2c/3), SMB.
- **Protocolos Opcionales:** IPP, Google Cloud Print, AirPrint, WSD Print, FTP Print, Telnet, SLP, UPnP, WSD Discovery, SMTP, FTP, I-Fax, LDAP, Kerberos, WSD Scan.
- **Capacidades de copiado:**
 - **Tiempo de salida de primera copia:** 7 segundos.
 - Ampliación y reducción de originales.
 - Compaginación automática de copias.
 - Copiado de papel tamaño oficio, A4, libros y expedientes sin desencuadernarlos.
- **Capacidades de impresión:**
 - **Resolución:** 600 dpi con tecnologías de realce de calidad de al menos 1200 dpi.
 - **Tiempo de salida de primera impresión:** tan rápido como 7 segundos.
 - **Lenguajes de impresión:** PCL 5e, 6, PostScript nivel 3 nativos o por emulación, e impresión directa de PDF.
 - **Drivers y software:** Compatible con Windows 10 o superior de 32 y 64 bits, principales distribuciones de Linux y MacOS.
- **Capacidades de escaneo:**
 - **Alimentación de hojas:** platina y alimentador (ADF)
 - **Resolución:** 600 dpi.
 - **Velocidad de escaneo:** 28 ppm/45 ipm en blanco y negro. El escaneo doble faz deberá realizarse en una sola pasada.
 - **Normas soportadas:** TWAIN, WSD Scan (Opcional).
 - **Destinos soportados:** SMB, USB.
 - **Destinos opcionales:** WSD, I-Fax, e-mail, FTP, BOX.
 - **Formatos soportados:** PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, XPS (Opcional), PDF/A, PDF para búsquedas (opcional).
- **Capacidades de administración:**
 - **Gestión de usuarios:** Locales al equipo.
 - **Privacidad:** Deberá soportar la retención de la impresión hasta que el usuario ingrese un código (pin).
- **Volumen de páginas mensual recomendado:** el equipo deberá poder soportar la carga de trabajo estimada y cumplir con el Nivel de Servicio requerido, con eventuales picos de uso mensual de +30%.
- **Ciclo máximo de trabajo recomendado:** Acorde a la carga de trabajo requerida, más eventuales picos de uso mensual de +30%.
- **Conexión:** USB 2.0 y Ethernet .

- **Alimentación a 220 VOLTS**, con conexión de toma a tierra sin transformadores externos, que incluya cable de conexión con ficha macho tipo IRAM 2073:1996 bipolar con toma de tierra, que permita una única posición para su conexión, manteniendo así la correcta polaridad entre vivo, neutro y tierra