

Servicio de escaneo, impresión y fotocopiado con administración y monitoreo remoto

Características del servicio

- Los equipos podrán ser nuevos, o reacondicionados a nuevo y deberán ser de una sola marca y modelo a fin de simplificar su gestión remota, provisión de insumos y la gestión en general.
- El contrato tendrá una duración de 48 meses.
- **Plazo de entrega:** El plazo para la ejecución de los trabajos, provisión de los elementos, montaje, instalación y puesta en funcionamiento, será de los cuarenta y cinco (45) días corridos a partir de la recepción de la Orden de Compra.
- Cada tipo de equipo tendrá una cantidad de impresiones fija definida.
- Las impresiones que superen las cantidades definidas serán consideradas como excedente.
- Deberá incluir dentro de su costo la instalación de los equipos, provisión de insumos y reparación de los mismos dentro del periodo de duración del contrato, quedando excluido del mismo la provisión de papel.
- Deberá contar con un servicio de mesa de ayuda telefónica y un portal web donde los usuarios puedan realizar las solicitudes de insumo 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. Dicho servicio emitirá un número de caso por cada incidente registrado que permitirá el seguimiento de la resolución del mismo. 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 provisto 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 que se reporta la falla.
 - En caso que el proveedor reemplace o provea un equipo muleto, deberá ser de idénticas características o superior al originalmente provisto.
- **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.

Características técnicas de los equipos

Los equipos serán denominados internamente como de Tipo 2, y deberán ser provistos según el anexo "Distribución de equipos Tipo 2"

Características del Equipo tipo 2

- El equipo deberá incluir la impresión de 7000 páginas A4 durante el ciclo mensual, las cuales deberán estar incluidas en el abono.
- A modo de referencia, y sólo a los efectos de dimensionar el equipo, se deberá considerar que el mismo permita escanear unas 7000 páginas mensuales, sin sufrir excesivo desgaste o daños en sus componentes.
- **Velocidad de fotocopiado e impresión:** 50 páginas tamaño A4 por minuto.
- **Dúplex:** automático en impresión, copias y escaneo.
- **Alimentador de documentos:** automático no menos de 100 hojas
- **Bandejas de entrada:**
 - Dos bandejas con 500 hojas de capacidad, que soporte un gramaje de papel de 61 a 120 g/m²
 - Bandeja multipropósito de 100 hojas de capacidad, que soporte un gramaje de papel de 61 a 163 g/m²

- **Bandeja de salida:** 250 hojas, mínimo.
- **Tipos de papel:** Papel, cartulina, sobres, soportes pesados, etiquetas, transparencias.
- **Tamaños de papel:**
 - Bandejas principales: 10,5 x 14,86 cm a 21,6 x 35,56 cm
 - Bandeja multipropósito: 9,8 x 14,86 cm a 21,59 x 35,56 cm
- **Conexión:** Ethernet 10/100/1000 y USB
- **Protocolos de red soportados:** TCP/IP v4 y v6, DHCP, LPR/LPD, IPP, Google Cloud Print, AirPrint, WSD Print (opcional), FTP Print, HTTP, SMNP (v1/2c/3), Telnet (opcional), SLP, UPnP (opcional), WSD Discovery (opcional), SMTP, FTP, I-Fax, LDAP, SMB, Kerberos, WSD Scan
- **Capacidades de copiado:**
 - **Tiempo de salida de primera copia:** 8 segundos.
 - Ampliación y reducción de originales.
 - Compaginación automática de copias.
 - Copiado de papel tamaño oficio, A4, libros y expedientes sin des encuadernarlos.
- **Capacidades de impresión:**
 - **Resolución:** 1200 dpi.
 - **Tiempo de salida de primera impresión:** tan rápido como 8 segundos.
 - **Lenguajes de impresión:** PCL5, PCL6, Postscript Level 3 (o emulación), PDF
 - **Drivers y software:** Compatible con Windows 7, 8.1 y 10 de 32 y 64 bits, principales distribuciones de Linux y MacOS.
- **Capacidades de escaneo:**
 - **Resolución:** 600 dpi.
 - **Velocidad de escaneo:** 50 páginas tamaño A4 por minuto en simple faz, 35 páginas tamaño A4 por minuto en doble faz. El escaneo doble faz deberá realizarse en una sola pasada.
 - **Normas soportadas:** TWAIN, WSD Scan
 - **Destinos soportados:** e-mail, FTP, SMB, BOX, USB, WSD, PC, I-Fax
 - **Formatos soportados:** PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, XPS, PDF/A, PDF para búsquedas.
 - **Gramajes de papel soportados:** 50 a 120 g/m²
- **Capacidades de administración:**
 - **Gestión de usuarios:** Locales al equipo; autenticación contra LDAP/Active Directory

- **Privacidad:** Deberá soportar la retención de la impresión hasta que el usuario ingrese un código (pin)
- **Seguridad:** El equipo deberá contar con un disco encriptado y la capacidad de borrado seguro.
- Borrado de trabajos pendientes de impresión de forma periódica.
- **Volumen de páginas mensual recomendado:** el equipo deberá poder soportar la carga de trabajo solicitada y cumplir con el Nivel de Servicio requerido, con eventuales picos de uso mensual de +30%
- **Ciclo máximo de trabajo:** Acorde a la carga de trabajo requerida, más eventuales picos de uso mensual de +30%.
- **Disco de almacenamiento interno:** 250 GB (mínimo).
- **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.

Características de la consola de administración remota

- Deberá contar con una consola de administración, la cual estará conformada por un panel único donde consultar información, obtener reportes y aplicar configuraciones sin necesidad de estar entrando y saliendo de diferentes aplicativos para realizar las tareas rutinarias de control y configuración. Sin perjuicio de ello, y en caso de ser posible, ambos tipos podrán ser gestionados desde una consola única.
- 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 de la consola de administración, de manera que todas las redes son privadas y administradas por el MPBA, quien garantiza la conectividad entre la consola y los equipos, así como las estaciones de trabajo que utilicen los mismos.
- La consola de administración central 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 (equipos más consola de administración) debe ser una solución autónoma que no dependa de servidores y/o servicios ajenos al MPBA para su funcionamiento.
- 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 y por usuario tanto de fotocopiado como impresión, consumos de tóner y otros insumos.

- **Gestión de usuarios:** autenticación contra LDAP/Active Directory.
- Los equipos deberán tener la capacidad de reportar alertas a esta consola que indiquen la necesidad de reposición de insumos y de reparación.