

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS IMPRESORA

Especificaciones técnicas mínimas necesarias para la adquisición de impresoras laser de alto volumen

COMPONENTES		REQUERIMIENTOS MANDATORIOS
DATOS DE FABRICACIÓN		
Marca		Especificar
Modelo		Especificar
País de origen		Especificar
Tipo		Impresora
1.- ESPECIFICACIONES DE HARDWARE		
Tecnología de impresión		Cinta térmica
Imprime a color		SI
Imprime un solo color		Monocromatica
Tipo de impresión		Un solo lado por pasada
Conectividad		USB 2.0 /ethernet 10 base -T/100 -base -tx
Velocidad de impresión		>=175 por hora full color
Resolución		>=200 por hora monocromática
Memoria instalada		>=300 puntos por pulgada
Capacidad de alimentación automática		>=16MB
Tolva de salida		>=100 de 0.76mm
		>=25
Tipos de tarjetas permitidas		Tarjetas ISO ID-1/CR-80: 85,6 mm x 53,98 mm (3,370pulg. x 2,125 pulg.), En PVC con superficie laminada brillante. Tarjetas de proximidad (formato ISO ID-1/CR80). Tarjetas adhesivas Datacard® StickiCard®
Sistemas Operativos compatibles		Windows XP/Vista(32,64)/7(32,64)
Puerto USB 2,0		SI
DOCUMENTACIÓN DEL EQUIPO		
Idioma (Español)		Obligatorio
Manual de Usuario		Obligatorio
2.- GARANTÍAS		
Servicio de garantía		
Período de cobertura		>= 3 años de garantía (global del equipo), >= 3 años en partes y piezas ,>=3 años en servicio técnico. Esta garantía se entiende contra defectos de fabricación
PROCESO DE GARANTÍA		
EL OFERENTE deberá realizar los procesos de garantía necesarios con el fabricante y deberá realizar los cambios pertinentes de partes y piezas, pruebas e instalación en sitio del equipo en un plazo no mayor a 7 días laborables.		Obligatorio.
Si EL OFERENTE considera necesaria la apertura del equipo		Obligatorio
CERTIFICACIONES		
Los equipos deben contar con certificación de estándar de calidad Norma ISO 9001		Obligatorio.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS IMPRESORA

Especificaciones técnicas mínimas necesarias para la adquisición de impresoras laser de alto volumen

COMPONENTES	REQUERIMIENTOS MANDATORIOS
Los equipos deben contar con certificación de consumo eficiente de electricidad Energy Star	Obligatorio.

3.- OTROS REQUERIMIENTOS

EL OFERENTE deberá adjuntar catálogos completos del producto ofertado en donde haga referencia y resalte el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas. El Ministerio de Educación verificará el cumplimiento de cada uno de las especificaciones del producto adjudicado y se reserva el derecho de levantar las acciones legales correspondientes en caso de ofertas engañosas respecto a las especificaciones solicitadas.	SI. Adjuntar
Certificado actualizado (original o copia notariada) de EL FABRICANTE de ser canal o distribuidor autorizado del bien o producto ofertado	Obligatorio
EL OFERENTE deberá presentar un certificado (original o copia notariada) por parte de EL FABRICANTE quien avalice y respalde su participación en este proceso y que indique que los equipos son nuevos de fábrica, y no reconstruidos ni reparados.	Obligatorio
EL FABRICANTE del equipo ofertado por el licitante, deberá contar con una página web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados.	Obligatorio. Detallar
EL OFERENTE deberá detallar una descripción completa sobre los mecanismos y procedimientos para la ejecución de procesos de garantías, incidencias técnicas y mantenimientos preventivos y/o correctivos.	Obligatorio
ENTREGA DE EQUIPOS	
Transferencia de conocimiento del funcionamiento del equipo en sitio. Para constancia de este punto se deberá entregar al Ministerio de Educación una certificación firmada por el usuario quien recibe la capacitación de haber cumplido con este punto.	Obligatorio.
La entrega de los equipos será realizada directamente por la empresa proveedora de los mismos, de acuerdo a la distribución y coordinación efectuada con el Ministerio de Educación.	Obligatorio

SOPORTE TÉCNICO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS IMPRESORA

Especificaciones técnicas mínimas necesarias para la adquisición de impresoras laser de alto volumen


COMPONENTES	REQUERIMIENTOS MANDATORIOS
EL OFERENTE deberá tener centros técnicos debidamente equipados con personal técnico calificado. Los centros técnicos pueden ser sucursales de EL OFERENTE o a su vez alianzas o convenios con Centros Autorizados de Servicios (CAS)	Obligatorio.
EL OFERENTE deberá contar con una Mesa de Ayuda para la recepción de llamadas los cinco días de la semana en horario de oficina, a través de un número local ó un 1-800, el mismo que ofrecerá soporte técnico de primer nivel. El soporte técnico en sitio o de segundo nivel se realizará a través de los Centros Técnicos previo registro y coordinación de la mesa de ayuda	Obligatorio
EL OFERENTE siempre deberá proporcionar reportes generados por la herramienta descrita anteriormente de los casos registrados en la Mesa de Servicios, al correo electrónico del Ministerio de Educación: soportetic@educacion.gob.ec . El Ministerio de Educación podrá solicitar reportes de incidencias técnicas y servicios prestados como y cuando lo considere conveniente.	Obligatorio
MECANISMOS DE SOPORTE TÉCNICO	
Si el CASO no puede ser resuelto por el soporte técnico telefónico (primer nivel), EL OFERENTE brindará el soporte técnico en sitio (segundo nivel) en la Planta Central.	Obligatorio.
EL OFERENTE deberá brindar el soporte en sitio en un plazo máximo de 8 horas laborables (Tiempo de Atención-Diagnóstico) y 72 horas máximo para solucionar y cerrar el caso (Tiempo de Solución), estos SLA deberán estar parametrizados en la herramienta de la mesa de ayuda y deberá enviar alarmas al administrador de la mesa de ayuda cuando un caso se haya vencido y no tenga registrada una solución, es decir cuando el caso no haya sido atendido.	Obligatorio.
EL OFERENTE asistirá en sitio donde configurará o reparará el equipo y realizará pruebas de funcionamiento del mismo.	Obligatorio.
EL OFERENTE entregará un informe formal de todo el servicio realizado incluyendo tiempos de respuesta y solución, al correo electrónico del Ministerio de Educación: soportetic@educacion.gob.ec	Obligatorio
ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
EL OFERENTE deberá programar 2 mantenimientos preventivos anuales durante al menos 3 años consecutivos presentando un cronograma (al momento de la oferta) bajo las siguientes condiciones:	
HARDWARE	
Revisión y pruebas de funcionamiento del equipo	Obligatorio
Realizar limpieza interna y externa del equipo, para lo cual se usará espumas limpiadoras libres de estática. Dichos materiales deberán ser proporcionados por la empresa oferente.	Obligatorio
Etiquetado del equipo (sello con fecha del servicio)	Obligatorio

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS IMPRESORA

Especificaciones técnicas mínimas necesarias para la adquisición de impresoras laser de alto volumen	
COMPONENTES	REQUERIMIENTOS MANDATORIOS
Elaborar informe técnico. Y reportarlo al correo electrónico del Ministerio de Educación : soportetic@educacion.gob.ec	Obligatorio
INCIDENCIAS TÉCNICAS	
EL OFERENTE deberá considerar posibles eventualidades (restitución de partes o piezas, atascos en rodillos, atascos de ventiladores, etc) en la infraestructura tecnológica adquirida, las mismas que deberán ser solucionadas mediante los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) plasmados en este documento.	Obligatorio
MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS	
EL OFERENTE podrá facturar los repuestos, partes y piezas y servicio técnico cuando el mantenimiento correctivo no este contemplado dentro de la garantía por defectos de fábrica.	Obligatorio. El Ministerio de Educación se reserva el derecho de adquirir los repuestos con otro proveedor en el caso de que cuyo valor sea superior al del mercado.
Los costos de partes y piezas a ser reemplazadas serán facturadas adicionalmente por EL OFERENTE.	
ACTIVIDADES GENERALES QUE EL OFERENTE DEBERÁ REALIZAR EN TODOS LOS EQUIPOS	
EL OFERENTE usará etiquetas de seguridad en cada equipo con el fin de proveer un control visual de mantenimientos realizados.	Obligatorio

Ref.

Elaborado por:
Revisado por:

Sandra Sarango - Centro de Soporte Técnico 
Kléber Serrano - Coord. Centro de Soporte Técnico 