

	<b>DOCUMENTO DE CONDICIONES ESPECIALES</b>	<b>CODIGO:</b> OP-RO-FT-26
		<b>VIGENCIA DESDE:</b> 15/05/2019
		<b>VERSIÓN:</b> 0

El presente formato ha sido establecido por la Bolsa Mercantil de Colombia para que la Entidad Estatal suministre a la Bolsa y al Mercado, las características específicas del bien, producto o servicio que desea adquirir en este escenario, siendo obligatorio su TOTAL DILIGENCIAMIENTO.

<b>Nombre del Producto/Servicio (SIBOL)</b>	SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPOS DE COMPUTO
<b>Código SIBOL</b>	30049
<b>Nombre Comercial del Producto/Servicio (Opcional)</b>	SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPOS DE COMPUTO (PC DE ESCRITORIO Y PORTÁTILES)
<b>Calidad</b>	<p>Cumplir con cada uno de los requerimientos establecidos en el presente documento. Así como en las normas vigentes relacionadas con la legislación laboral y contratación de personal vigente.</p> <p>El proponente debe cumplir las siguientes certificaciones de parte del fabricante de los equipos que sean necesarios de acuerdo con su naturaleza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación vigente del fabricante de cumplimiento con los estándares ENERGY STAR para equipos de línea de uso corporativo.</li> <li>• Certificación del Fabricante El proponente deberá presentar una certificación expedida por el fabricante donde conste que el proponente es un Canal Certificado y Autorizado para suministrar los equipos y prestar el servicio, lo cual lo hace idóneo para llevar acabo la prestación del servicio ofertado. Para validar dicho requisito el proponente deberá aportar este documento con fecha de expedición no superior a (30) días contados a partir de la fecha de presentación de la oferta.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que el documento sea presentado en idioma diferente al español, deberá estar acompañado de traducción simple.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de suministro de partes y repuestos: Entregar los certificados de garantía expedidos por el fabricante del equipo o proveedor autorizado o partner de marca. El proveedor deberá entregar certificación del fabricante de los equipos ofrecidos donde se garantice el suministro de partes y repuestos en el mercado colombiano durante la ejecución del contrato.</li> <li>• Certificación del Fabricante para equipos de línea de uso corporativo: El proponente debe anexar certificación por el fabricante donde indique que los equipos ofrecidos son de fabricación de línea corporativa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación Ambiental Epeat.</li> </ul>
<p><b>Requisitos Específicos</b></p>	<p>El servicio de alquiler de equipos de cómputo corresponde a una actividad enfocada al suministro de equipos con especificaciones técnicas detalladas para el desarrollo y ejecución de las actividades de una organización pública o privada, a su vez este servicio comprende el soporte técnico, mantenimiento, reposición y actualización, necesarias para su correcto funcionamiento durante el tiempo estipulado en el objeto de la negociación.</p> <p>El proveedor deberá suministrar los equipos con las siguientes condiciones y características:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los equipos de cómputo (Equipos de escritorio y portátiles) deben ser de marca reconocida en el mercado a nivel nacional e internacional.</li> <li>2. El proponente debe cumplir las siguientes certificaciones de parte del fabricante de los equipos que sean necesarios de acuerdo con su naturaleza. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación vigente del fabricante de cumplimiento con los estándares ENERGY STAR para equipos de línea de uso corporativo.</li> <li>• Certificación del Fabricante El proponente deberá presentar una certificación expedida por el fabricante donde conste que el proponente es un Canal Certificado y Autorizado para suministrar los equipos y prestar el servicio, lo cual lo hace idóneo para llevar a cabo la prestación del servicio ofertado. Para validar dicho requisito el proponente deberá aportar este documento con fecha de expedición no superior a (30) días contados a partir de la fecha de presentación de la oferta.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que el documento sea presentado en idioma diferente al español, deberá estar acompañado de traducción simple.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de suministro de partes y repuestos: Entregar los certificados de garantía expedidos por el fabricante del equipo o proveedor autorizado o partner de marca. El proveedor deberá entregar certificación del fabricante de los equipos ofrecidos donde se garantice el suministro de partes y repuestos en el mercado colombiano durante la ejecución del contrato.</li> <li>• Certificación del Fabricante para equipos de línea de uso corporativo: El proponente debe anexar certificación por el fabricante donde indique que los equipos ofrecidos son de fabricación de línea corporativa.</li> <li>• Certificación Ambiental Epeat.</li> </ul> </li> <li>3. A continuación, se describen las características de los equipos a contratar:</li> </ol>

❖ **ESPECIFICACIONES MÍNIMAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO (PC DE ESCRITORIO)**

<b>TECNOLOGÍA:</b> SFF (Small Form Factor) o Minitorre o Microtorre Año de fabricación: 2018 equipos Nuevos (todos los componentes). Los equipos deben ser de línea <b>corporativa</b> .	
<b>ESCRITORIO</b>	<b>Componentes</b>
	<b>SISTEMA OPERATIVO:</b> Licenciamiento para Windows 10 Pro última versión en español para ambiente corporativo PC de escritorio, con el Service pack última versión en español, los equipos a entregar deberán tener instalado, activado y funcionando el sistema operativo.
	<b>PROCESADOR:</b> Procesador de mínimo 4 núcleos, mínimo 8MB de caché y frecuencia base de mínimo 3.0 GHz. De última generación lanzado al mercado en un tiempo menor a 18 meses, contados a partir de la Solicitud de Cotización.
	<b>MEMORIA RAM:</b> 8 GB 2400 MHz DDR4 o superior
	<b>DISCO DURO:</b> Interno: 500 GB 7200 RPM, 16 MB D Cache o Superior o Discos de Tecnología SSD.
	<b>UNIDAD ÓPTICA:</b> CD/DVD INTERNA
	<b>PANTALLA:</b> Antirreflejo LED o WLED 19.5" o superior. Base: Ajustable en inclinación. De la misma marca del computador, con cables. Certificación Energy Star
	<b>PUERTOS:</b> 6 USB (4 USB 2.0 – 2 USB 3.0)
	<b>MULTIMEDIA:</b> Altavoces estéreo de alto rendimiento integrados; Conector estándar para auriculares estéreo; Entrada estándar de micrófono; Salida estándar de línea estéreo
	<b>COMUNICACIONES:</b> Tarjeta inalámbrica 802.11a/b/g/n. Conexión de red Ethernet Rj45 Gb. Que soporte el protocolo IPv6.
	<b>ALIMENTACIÓN:</b> Configuraciones con certificación ENERGY STAR
	<b>PERIFÉRICOS:</b> Mouse USB Óptico de dos (2) botones y scroll, de la misma marca del equipo. Teclado USB en español, misma marca del equipo.
	<b>SOFTWARE DE OFIMÁTICA:</b> Microsoft Office Standard en la última versión disponible en el mercado, con licenciamiento Rental Rights. Instalada en el equipo
<b>Rotulado:</b> Los computadores deben tener un sticker adhesivo con el nombre de la empresa que suministra los equipos, código de barras y numeración consecutiva.	

❖ **ESPECIFICACIONES MÍNIMAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO (PC PORTÁTILES)**

<b>TECNOLOGÍA:</b> Portátil Año de fabricación: 2018 equipos Nuevos (todos los componentes). Los equipos deben ser de línea <b>corporativa</b>	
<b>PORTÁTIL</b>	<b>Componentes</b>

<p><b>SISTEMA OPERATIVO:</b> Licenciamiento para Windows 10 Pro última versión en español para ambiente corporativo PC de escritorio, con el Service pack última versión en español, los equipos a entregar deberán tener instalado, activado y funcionando el sistema operativo.</p>
<p><b>PROCESADOR:</b> Procesador de mínimo 4 núcleos, mínimo 6MB de caché y frecuencia base de mínimo 1,6 GHz. De última generación lanzado al mercado en un tiempo menor a 18 meses, contados a partir de la Solicitud de Cotización.</p>
<p><b>MEMORIA RAM:</b> 8 GB 2400 MHz DDR4 o superior</p>
<p><b>DISCO DURO:</b> Interno: 500 GB 7200RPM, 16 MB D Cache o Superior o Discos de Tecnología SSD.</p>
<p><b>UNIDAD ÓPTICA:</b> CD/DVD externa y opcional</p>
<p><b>PANTALLA:</b> Antirreflejo LED 14" o superior.</p>
<p><b>PUERTOS:</b> 3 USB, HDMI o VGA</p>
<p><b>MULTIMEDIA:</b> Altavoces estéreo de alto rendimiento integrados; Conector estándar para auriculares estéreo; Entrada estándar de micrófono; Salida estándar de línea estéreo.</p>
<p><b>COMUNICACIONES:</b> Tarjeta inalámbrica 802.11a/b/g/n. Conexión de red Ethernet RJ45 Gb. Que soporte el protocolo IPv6.</p>
<p><b>ALIMENTACIÓN:</b> Configuraciones con certificación ENERGY STAR</p>
<p><b>PERIFÉRICOS:</b> Adicional externo Mouse Óptico de dos (2) botones y scroll</p>
<p><b>CÁMARA WEB Y MICRÓFONO INTEGRADOS:</b> Cámara web integrada de 720p HD y micrófono integrado</p>
<p><b>Batería:</b> Autonomía mínimo 5 horas</p>
<p><b>CARGADOR:</b> Adaptador de CA 100-240 V/50-60 Hz</p>
<p><b>PESO:</b> Máximo de 2.6Kg con batería</p>
<p><b>SOFTWARE DE OFIMÁTICA:</b> Microsoft Office Standard en la última versión disponible en el mercado, con licenciamiento Rental Rights.</p>
<p><b>ACCESORIOS:</b> Maletín, Guayas</p>
<p><b>Rotulado:</b> Los computadores deben tener un sticker adhesivo con el nombre de la empresa que suministra los equipos, código de barras y numeración consecutiva.</p>

#### 4. GENERALIDADES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

**4.1. Instalación y entrega:** Es el tiempo que el proponente se compromete a cumplir para entregar, instalar, migrar y dejar en funcionamiento los elementos objeto de esta convocatoria en las instalaciones de RTVC. El proponente dispone de 6 días hábiles contados a partir de la fecha de la legalización del contrato para la instalación, configuración y migración en los sitios establecidos por la entidad.

**4.2. Garantía Técnica:** El proponente junto con la oferta deberá anexar por escrito y en documento independiente la Garantía Técnica para los ítems ofrecidos.

La garantía técnica debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Que ampare la calidad del bien y/o servicio a adquirir.
- Que sea por el término mínimo de ejecución del contrato.

- **Término de Respuesta de la Garantía Técnica:** El oferente deberá certificar por escrito que el término de respuesta a la garantía técnica no será superior a las manifestadas en los acuerdos de niveles de servicio contadas a partir del requerimiento hecho al contratante mediante el funcionario competente.

**4.3.** El proponente debe asumir los costos de migración, instalación de los aplicativos de la entidad, para estas actividades debe de disponer de personal calificado para la instalación configuración y migración en los sitios donde se encuentran equipos contratados en la modalidad de arrendamiento. La Entidad proveerá los medios de instalación y/o enlaces para la disposición del software.

**4.4.** El proponente asumirá todos los costos directos e indirectos que incluyan el transporte de los equipos hasta RTVC, o donde determine el supervisor del contrato.

**4.5.** El proponente cambiara los equipos o elementos del objeto contractual cuando a juicio del supervisor no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas o cuando existan defectos de fabricación o diseño de los mismos. En caso de entrega de equipos de mala calidad, defectuosos, o de especificaciones diferentes o inferiores a las ofertadas, los mismos le serán devueltos al proveedor para que efectué los cambios correspondientes, so pena de hacerle efectiva la garantía de calidad del contrato, en este evento, el contratista debe cambiar los bienes en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles, una vez le sea notificada la anomalía.

**4.6.** Incluir todos los elementos requeridos para la instalación y el correcto funcionamiento, como son cables de poder y demás recursos necesarios, así como las licencias de software.

**4.7. Póliza de Amparo:** El contratista deberá amparar contra todo riesgo los equipos en arriendo durante la vigencia del contrato.

#### 5. PREPARACIÓN Y ENTREGA DE LOS EQUIPOS OBJETO DE ARRENDAMIENTO

**5.1. Pruebas:** El proponente se compromete a realizar las pruebas donde se garantice el perfecto funcionamiento del equipo una vez instalado en sitio (procedimientos básicos de encendido, cargue de sistema operativo, reconocimiento de dispositivos instalados, verificación de configuración e instalación de software) en presencia de personal técnico de RTVC.

5.2. Los equipos deben ser entregados por medio de un documento donde se evidencie la siguiente información:

- Serial del equipo entregado.
- Nombre de la Empresa Contratista.
- Placa de Inventario
- Fecha de entrega.
- Persona que entrega
- Persona que recibe.

5.3. EL Contratista definirá con RTVC la imagen o método de instalación que se utilizará en los equipos de cómputo, la cual será validada conjuntamente y aprobada por el supervisor del contrato.

#### 6. Otros Requerimientos:

- ✓ El prestador del servicio, Debe contar con el número de equipos nuevos solicitados por la entidad.
- ✓ Los equipos nuevos deberán contar con garantía de fabrica respectiva a la vigencia del contrato.
- ✓ El prestador del servicio, debe contar con recurso humano, tecnológico y logístico calificado para facilitar la actividad a desarrollar, garantizando el buen trato y calidad en la atención.
- ✓ Contar con la totalidad de los permisos, autorizaciones y licencias requeridas para el uso legal de software que solicite el contratante.
- ✓ Cumplir con las políticas, estándares de seguridad y calidad de la información de la entidad contratante, con el fin de protegerla de terceros.
- ✓ El prestador del servicio debe realizar el respectivo MANTENIMIENTO PREVENTIVO a cada uno de los equipos suministrados, en el tiempo estimado dentro de las condiciones de negociación, así como el MANTENIMIENTO CORRECTIVO cuando se requiera.
- ✓ Prestar el acompañamiento oportuno en caso de fallas o daño de cada uno de los equipos suministrados, así como contar con el servicio telefónico para asesorar en inquietudes de uso, problemas y dudas en el manejo de los equipos a nivel de Hardware, así mismo cuando se requiera visita en sitio de ser necesario o solicitado por el contratante.
- ✓ Suministrar un equipo de BACK-UP completo para ejecutar un soporte técnico cuando sea necesario.
- ✓ Contar con el equipo tecnológico para recuperación de información.

- ✓ Realizar además de las actividades señaladas en esta ficha técnica, todas las demás labores razonablemente necesarias para el desarrollo del cumplimiento del objeto de la negociación.
- ✓ Realizar campaña de sensibilización y capacitación para los funcionarios de la entidad que contrata el servicio en caso de requerirse.
- ✓ El proveedor debe suscribir una póliza de cumplimiento a favor de la entidad contratante con el objetivo de garantizar el pago de los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratante.
- ✓ Debe suscribir a nombre de la entidad contratante una póliza que ampare los hechos fortuitos como incendio, hurto, actos malintencionados y demás que pudieran derivarse durante el tiempo de ejecución del contrato de alquiler de equipos de cómputo.
- ✓ En caso de siniestro de los equipos de cómputo alquilados, el contratante debe:
  - Tomar las medidas necesarias para proteger los intereses del proveedor.
  - Informar al proveedor el siniestro mediante correo certificado, correo electrónico o cualquier medio idóneo a fin de notificar las condiciones bajo las que se presentó el siniestro.

## 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS

### 7.1. Acuerdos de Nivel de Servicio para la implementación.

#### *Cumplimiento del tiempo para la implementación*

Este ANS busca medir el cumplimiento del tiempo de entrega e implementación.

#### ❖ **Penalización por demora en los tiempos de entrega e implementación.**

Los tiempos pactados para la entrega e implementación. de equipos según contrato son:

1. Entrega de equipos de cómputo 6 días hábiles siguientes a la celebración de la rueda de negociación.
2. Implementación de los equipos de cómputo 5 días hábiles seguidos a la entrega de los equipos de cómputo.

<b>Cumplimiento entrega e implementación dentro del ANS</b>	<b>Descuento sobre el valor de la implementación</b>
Cumple	0%
Del día 1 al 3 de incumplimiento	2%
Mayor a 3 días	5%

\*Notas:

- El ANS es medido por demoras en los tiempos de entrega e implementación dados por el oferente, en caso de que la demora sea atribuible a RTVC este tiempo no serán contemplados dentro de los tiempos de entrega.
- El Descuento se realizará sobre el valor del mes afectado.

## 7.2. Acuerdos de Nivel de Servicio para Soporte

Cuadro que define la prioridad

Prioridad		Impacto		
		Entidad	Área	Usuario
Urgencia	Alta	Alta	Alta	Media
	Media	Alta	Media	Baja
	Baja	Media	Baja	Baja

Nivel	Prioridad	Descripción	Tiempo para el primer contacto	Tiempo máximo de diagnóstico
Nivel 1	Alta	Incidentes que impiden el funcionamiento normal de la operación de RTVC en forma total o parcial	Inmediato - Máximo 30 minutos en horario hábil	Máximo 2 horas hábiles, después del primer contacto  (en el evento en que no logre replicarse el incidente se acordará un plan de trabajo)
Nivel 2	Media	Incidentes que impidan el normal funcionamiento de la operación de RTVC y que tengan una solución alternativa.	Inmediato - Máximo 2 horas hábiles	Máximo 6 horas hábiles, después del primer contacto  (en el evento en que no logre replicarse el incidente se acordará un plan de trabajo)
Nivel 3	Baja	Incidentes que no impactan el normal funcionamiento de la operación de RTVC.	Inmediato - Máximo 8 horas	Máximo 16 horas hábiles, después del primer contacto después del primer contacto  (en el evento en que no logre replicarse el incidente se acordará un plan de trabajo)

### ❖ Penalización por demora en los tiempos de atención

$$\text{Medición del ANS}^* = \frac{\# \text{ de incidentes atendidos dentro del ANS en el periodo}}{\# \text{ de incidentes reportados en el periodo}} \times 100$$

Incidentes atendidos dentro del ANS	Descuento del valor mensual del servicio
Mayor al 90%	0%
Menor a 89,9% y mayor o igual 80%	3%
Menor a 79,9%	4%

\*Notas:

- Se debe tener en cuenta que los tiempos del diagnóstico se miden desde el momento en que se reporta el incidente.
- El ANS es medido por demoras en los tiempos de atención o diagnóstico dados por oferente, en caso de que esta demora sea atribuible a RTVC este tiempo no puede ser cobrado por RTVC.
- El Valor del descuento Mensual, se realizará al valor mensual correspondiente al periodo ejecutado y este se descontará del pago correspondiente a este periodo hasta máximo el 20%.

#### Niveles de Escalamiento

Dentro del proceso de escalamiento se debe contemplar tres niveles; con el fin de obtener pronta agilidad en el tratamiento de las solicitudes en caso tal de no contar con una respuesta oportuna o apropiada en alguno de los niveles que se presentan en la figura N° 1.

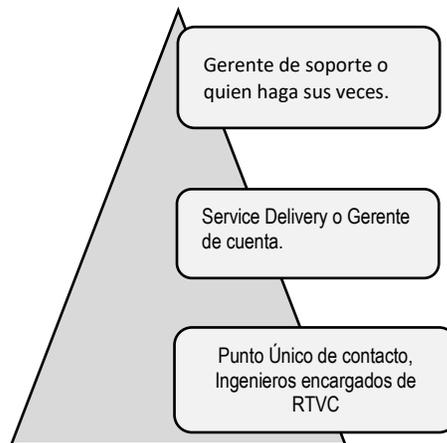


Figura N° 1. Niveles de Escalamiento.

#### 8. LUGAR DE EJECUCIÓN Y ENTREGA

El contrato se ejecutará en la ciudad de Bogotá, D.C. en las instalaciones de RTVC, ubicadas en la Carrera. 45 # 26 – 33.

<b>Empaque y rotulado</b> <b>(Aplica para productos)</b>	Los computadores deben tener un sticker adhesivo con el nombre de la empresa que suministra los equipos, código de barras y numeración consecutiva.
<b>Presentación</b> <b>(Aplica para productos)</b>	Unidad