

## **1. Especificaciones transversales al Servicio de Arrendamiento de ETP**

---

Las siguientes son las especificaciones de los Servicios de Arrendamiento de ETP aplicables a todos los ETP independientemente del tiempo de arrendamiento.

### **a) Entrega y prueba de los equipos:**

Los Proveedores deben realizar la entrega y prueba de los ETP en el lugar que la Entidad Compradora especifique en la Orden de Compra. El Proveedor debe cumplir con los tiempos de entrega definidos de acuerdo a la región, el tiempo de servicio y la cantidad solicitada de ETP. En caso que la Entidad Compradora adquiera cualquiera o todos los *software* de: (i) sistema operativo, (ii) ofimática; y (iii) antivirus, el Proveedor debe entregar el *software* correctamente instalado, en funcionamiento y bajo la modalidad de licenciamiento de *Rental Rights*. El protocolo de entrega y prueba de funcionamiento de los ETP propuesto por Colombia Compra Eficiente en el Anexo 3 debe ser cumplido por el Proveedor y la Entidad Compradora, a menos que estos establezcan de mutuo acuerdo otro protocolo.

Las Entidades Compradoras pueden requerir en la Solicitud de Cotización los siguientes servicios adicionales: (i) transferencia de datos; e (ii) instalación de *software* propio de la Entidad Compradora y configuración de ETP, los cuales tienen un costo adicional. El protocolo de de transferencia de datos e instalación y configuración de *software* propuesto por Colombia Compra Eficiente en el Anexo 4 debe ser cumplido por el Proveedor y la Entidad Compradora, a menos que estos establezcan de mutuo acuerdo otro protocolo.

La transferencia de datos es la transferencia de información de un equipo a otro y aplica para equipos de cómputo y tabletas. La instalación y configuración de *software* propio de la Entidad Compradora y configuración del ETP y usuarios a la red de la Entidad Compradora, aplica para equipos de cómputo e impresoras.

### **b) Terminación del servicio:**

El Proveedor debe cumplir con el protocolo de devolución de equipos y borrado seguro de la información. El protocolo de terminación del Servicio de Arrendamiento de ETP debe ser cumplido por ambas partes. El protocolo de terminación del Servicio de Arrendamiento de ETP propuesto por Colombia Compra Eficiente en el Anexo 5 debe ser cumplido por el Proveedor y la Entidad Compradora, a menos que estos establezcan de mutuo acuerdo otro protocolo.

### **c) Servicio al cliente:**

El Proveedor debe tener los siguientes canales para atención de fallas e incidentes de los ETP: (i) línea telefónica nacional para la Entidad Compradora, (ii) chat o interfaz web y (iii) correo electrónico. Este servicio no aplica para Servicios de Arrendamiento mayores o iguales a un (1) día calendario y menores a 30 días calendario.

### **d) Gestión de incidentes del servicio:**

El Proveedor debe contar con dos (2) sistemas: (i) sistema de grabación de llamadas y (ii) sistema de seguimiento de las solicitudes o incidentes de la Entidad Compradora. El sistema de grabación de llamadas debe grabar al menos el 80% de cada llamada.

El Proveedor debe entregar mensualmente a la Entidad Compradora reportes de toda la gestión de fallas e incidentes de los ETP. Los reportes deben tener mínimo: (i) tiempo de atención a las solicitudes por todos los canales; (ii) relación de todos los incidentes; (iii) solución a cada incidente; (iv) lugar de atención de cada incidente; y (v) el/los reporte(s) que la Entidad Compradora defina.

Para Servicios de Arrendamiento de ETP con un tiempo de servicio mayor o igual a un (1) día calendario y menor a 30 días calendario, el Proveedor debe entregar un reporte al terminar el servicio, que permita a la Entidad Compradora verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio y soporte.

Las condiciones transversales se evaluarán de acuerdo a lo definido en la siguiente tabla. Los ANS definidos en la Tabla 1 están definidos de acuerdo al tiempo de servicio de arrendamiento contratado por la Entidad Compradora.

**Tabla 1. ANS del Servicio de Arrendamiento de ETP**

Tiempo de servicio (Ts) Atributo	1 día ≤ Ts < 30 días calendario	1 mes ≤ Ts < 12 meses	1 año ≤ Ts ≤ 3 años
Efectividad en la atención de los canales - (Servicio al cliente)	Soporte Básico y <i>Premium</i> : 90% del total de las solicitudes deben ser atendidas dentro del tiempo definido para cada canal.		
Efectividad en la entrega de los ETP	Cumplimiento de los tiempos establecidos de acuerdo al tiempo de Servicio de Arrendamiento de ETP. Ver sección IV.B.3.		
Efectividad en la solución de incidentes (reemplazo de partes o equipos)	Cumplimiento de los tiempos establecidos en los niveles de Soporte Básico y Soporte <i>Premium</i> .		
Calidad de los reportes entregados	Máximo 3 devoluciones de reportes cada mes. *La Entidad Compradora define los factores de calidad y los criterios de devolución.		
Calidad de los ETP entregados (número de partes o equipos reemplazados)	Ninguno de los ETP entregados puede fallar.	Máximo tres (3) fallas por ETP en alguno de sus componentes de <i>Hardware</i> . Máximo el 3% del total de cada tipo de ETP arrendado puede fallar Si un ETP presenta en más de tres (3) ocasiones una misma falla en el <i>Hardware</i> el ETP debe ser cambiado por uno de características iguales o superiores.	Máximo dos (2) fallas por ETP en alguno de sus componentes de <i>Hardware</i> . Máximo el 2% del total de cada tipo de ETP arrendado puede fallar. Si un ETP presenta en más de dos (2) ocasiones una misma falla en el <i>Hardware</i> , el ETP debe ser cambiado por uno de características iguales o superiores.
Rendimiento Suministros de impresión	El Suministro entregado a la Entidad Compradora debe cumplir al menos con el 90% del rendimiento en páginas por mes descrito por el Proveedor en el SECOP II.		
Prueba Suministros de impresión	El Suministro entregado a la Entidad Compradora debe cumplir con la prueba de calidad definida en el Anexo 3. *La Entidad Compradora debe aprobar la prueba de calidad del Suministro entregado.		

Fuente: Elaborado por Colombia Compra Eficiente.

#### e) Características de cada nivel de soporte

Las características que el Proveedor debe ofrecer son: (i) canales de atención de incidentes o fallas de *Hardware*; (ii) tiempo de atención y solución de incidentes; (iii) tiempos de entrega e instalación de ETP; (iv) mantenimientos preventivos; y (v) devolución de ETP. El protocolo de mantenimiento de ETP propuesto por Colombia Compra Eficiente en el Anexo 6 debe ser cumplido por el Proveedor y la Entidad Compradora, a menos que estos establezcan de mutuo acuerdo otro protocolo.

Colombia Compra Eficiente definió tres (3) niveles de soporte para el Servicio de Arrendamiento de ETP. Los tres (3) niveles de soporte son: (i) nivel de Soporte Eventual; (ii) nivel de Soporte Básico y (iii) nivel de Soporte *Premium*. El nivel de Soporte Eventual viene incluido para Servicios de Arrendamiento de ETP con un tiempo de servicio mayor o igual a un (1) día calendario y menor a 30 días calendario. El nivel de Soporte Básico viene incluido para Servicios de Arrendamiento de ETP mayores o iguales a un (1) mes y menores o iguales a tres (3) años. El nivel de Soporte *Premium* es opcional y aplica para Servicio de Arrendamiento de ETP mayor o igual a un (1) año. La Entidad Compradora puede solicitar este soporte en la Solicitud de Cotización y tiene un costo adicional en el precio del Servicio de Arrendamiento de ETP. En la Tabla 2 se muestran las características asociadas a cada nivel de soporte:

**Tabla 2. Características de cada nivel de soporte**

Nivel de soporte Atributo	Eventual	Básico	Premium
Tiempo de servicio (Ts)	1 día ≤ Ts < 30 días calendario	1 mes ≤ Ts < 12 meses 1 año ≤ Ts ≤ 3 años	1 año ≤ Ts ≤ 3 años
Mantenimiento preventivo	No aplica	Equipos de cómputo: un (1) mantenimiento al año. Impresora: un (1) mantenimiento al año. Escáner: un (1) mantenimiento al año. Video proyector: un (1) mantenimiento al año. Tableta, monitor industrial y lector de código de barras: no aplica.	Equipos de cómputo: dos (2) mantenimiento al año. Impresora: dos (2) mantenimientos al año. Escáner: un (1) mantenimiento al año. Video proyector: un (1) mantenimiento al año. Tableta, monitor industrial y lector de código de barras: no aplica.
Servicio al cliente – Tiempos de atención y solución de incidentes o fallas sobre los equipos	No aplica	Línea telefónica máximo 60 segundos. Chat o interfaz web: máximo 90 segundos. Correo electrónico: máximo 45 minutos.	Línea telefónica: máximo 30 segundos. Chat o interfaz web: máximo 60 segundos. Correo electrónico: máximo 30 minutos.
Reemplazo de partes o equipos – Tiempo de solución de incidentes	No aplica	Tiempo de solución del incidente o reemplazo de parte o equipo, una vez se haya atendido y registrado la solicitud. <b>Región 1:</b> Máximo 10 horas hábiles <b>Región 2:</b> Máximo 18 horas hábiles <b>Región 3:</b> Máximo 27 hábiles	<b>Región 1:</b> Máximo 8 horas hábiles <b>Región 2:</b> Máximo 16 horas hábiles <b>Región 3:</b> Máximo 24 hábiles
Devolución de ETP	No aplica	La Entidad Compradora podrá devolver máximo un 10% de ETP al año. *Aplica para Servicios de Arrendamiento mayores a seis (6) meses. La Entidad Compradora debe notificar al Proveedor con 30 días de anticipación de la devolución.	La Entidad Compradora podrá devolver máximo un 10% de ETP al año.
Personal de soporte	El Proveedor debe disponer de un técnico o tecnólogo por cada 80 ETP arrendados, el técnico debe brindar soporte en sitio en lugar y tiempos acordados por la Entidad Compradora.	No aplica	

Fuente: Elaborado por Colombia Compra Eficiente.