

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 1 de 11

DATOS GENERALES	
ENTIDAD CONTRATANTE:	SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	Contratación del servicio de outsourcing de impresión para los Centros Forenses Zonales, Oficinas Técnicas Forenses, Unidades de Patología Forense, a nivel nacional y Planta Central - Quito del Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
CPC A NIVEL 5	85990
DESCRIPCIÓN DEL CPC	SERVICIOS RELACIONADOS CON LA IMPRESION, EDICION DE DOCUMENTOS
CPC A NIVEL 9	859900021
CPC Y DESCRIPCIÓN	SERVICIO DE IMPRESION DE DOCUMENTOS Y PLANOS
UNIDAD REQUIERENTE:	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DEL SNMLCF
FECHA:	07 de marzo del 2025

No.	TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	LUGAR DE ENTREGA																				
1	Contratación del servicio de outsourcing de impresión para los Centros Forenses Zonales, Oficinas Técnicas Forenses, Unidades de Patología Forense, a nivel nacional y Planta Central - Quito del Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	<p>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</p> <p>De acuerdo a las necesidades Institucionales actuales se requiere un estimado de impresión mensual de:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CANTIDAD DE IMPRESIONES MENSUAL PROYECTADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Impresión/Fotocopiado B/N A4</td> <td>225.000</td> </tr> <tr> <td>Impresión/Fotocopiado Color A4</td> <td>30.000</td> </tr> <tr> <td>Impresión/Fotocopiado B/N A3</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>Impresión/Fotocopiado Color A3</td> <td>250</td> </tr> </tbody> </table> <p>El tiempo de ejecución del servicio será 365 días, por lo cual los oferentes en su propuesta, detallaran los costos unitarios por hoja de impresión y el costo mensual por la prestación del servicio.</p> <p>En el servicio outsourcing de impresión incluirá los siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td> <p>EL CONTRATISTA deberá proveer:</p> <p>Equipos de impresión nuevos o usados multifunción blanca/negro y color, de acuerdo a las siguientes especificaciones:</p> <p style="text-align: center;">TIPO A MULTIFUNCION B/N A4 ALTO VOLUMEN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant.</th> <th>Equipo y/o instrumentos</th> <th>Características mínimas requeridas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>TIPO A / MULTIFUNCIÓN NUEVO O USADO BLANCO/NEGRO / VOLUMEN MEDIO / A4</td> <td> <p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: NEGRO A4</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p> </td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE IMPRESIONES MENSUAL PROYECTADO	Impresión/Fotocopiado B/N A4	225.000	Impresión/Fotocopiado Color A4	30.000	Impresión/Fotocopiado B/N A3	150	Impresión/Fotocopiado Color A3	250	ITEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	1	<p>EL CONTRATISTA deberá proveer:</p> <p>Equipos de impresión nuevos o usados multifunción blanca/negro y color, de acuerdo a las siguientes especificaciones:</p> <p style="text-align: center;">TIPO A MULTIFUNCION B/N A4 ALTO VOLUMEN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant.</th> <th>Equipo y/o instrumentos</th> <th>Características mínimas requeridas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>TIPO A / MULTIFUNCIÓN NUEVO O USADO BLANCO/NEGRO / VOLUMEN MEDIO / A4</td> <td> <p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: NEGRO A4</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Cant.	Equipo y/o instrumentos	Características mínimas requeridas	2	TIPO A / MULTIFUNCIÓN NUEVO O USADO BLANCO/NEGRO / VOLUMEN MEDIO / A4	<p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: NEGRO A4</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p>	SNMLCF-Quito Edificio Matriz (Av. Mariana de Jesús y Av. Occidental. sector La Granja, cantón Quito)
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE IMPRESIONES MENSUAL PROYECTADO																						
Impresión/Fotocopiado B/N A4	225.000																						
Impresión/Fotocopiado Color A4	30.000																						
Impresión/Fotocopiado B/N A3	150																						
Impresión/Fotocopiado Color A3	250																						
ITEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO																						
1	<p>EL CONTRATISTA deberá proveer:</p> <p>Equipos de impresión nuevos o usados multifunción blanca/negro y color, de acuerdo a las siguientes especificaciones:</p> <p style="text-align: center;">TIPO A MULTIFUNCION B/N A4 ALTO VOLUMEN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cant.</th> <th>Equipo y/o instrumentos</th> <th>Características mínimas requeridas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>TIPO A / MULTIFUNCIÓN NUEVO O USADO BLANCO/NEGRO / VOLUMEN MEDIO / A4</td> <td> <p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: NEGRO A4</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Cant.	Equipo y/o instrumentos	Características mínimas requeridas	2	TIPO A / MULTIFUNCIÓN NUEVO O USADO BLANCO/NEGRO / VOLUMEN MEDIO / A4	<p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: NEGRO A4</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p>																
Cant.	Equipo y/o instrumentos	Características mínimas requeridas																					
2	TIPO A / MULTIFUNCIÓN NUEVO O USADO BLANCO/NEGRO / VOLUMEN MEDIO / A4	<p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: NEGRO A4</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p>																					

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 2 de 11

				<p>Los equipos ofertados nuevos o usados (de propiedad del oferente) no podrán ser de más de 3 años de fabricación a la fecha de suscripción del contrato, el contratista deberá presentar un documento certificado que garantice este requerimiento.</p> <p>El oferente presentará el contador de cada equipo de impresión en el que se debe considerar que dicha cantidad no supere el 25 % del máximo de impresiones DEFINIDAS POR EL FABRICANTE para la vida útil del equipo para cada equipo, lo cual se calculará lo definido por el ciclo de trabajo mensual máximo multiplicado por 36 meses de vigencia tecnológica</p> <p>Panel de Control: LCD Color, pantalla táctil</p> <p>Funciones: IMPRESORA / COPIA / ESCANEAO</p> <p>Velocidad de Impresión B/N A4 : igual o mayor a 66 ppm</p> <p>Resolución de Impresión soportadas: mínimo 600x600 dpi; 1200 x 1200 dpi; o superior</p> <p>Tiempo de salida de la primera página: no mayor a 4 segundos</p> <p>Tecnología de Impresión: Láser</p> <p>Tipo de Escaneo: Cama plana, alimentador automático de documentos DADF, Dúplex</p> <p>Formato de archivo de digitalización: mínimo JPEG, JPG, PDF, TIFF.</p> <p>Ciclo máximo mensual: min 350000 págs.</p> <p>Ciclo mensual recomendado: entre 5000 y 100000 páginas</p> <p>Tamaño Papel: A4, A5, carta, legal y ejecutivo</p> <p>Conectividad: USB; Red Ethernet</p> <p>Bandeja de entrada: Mínimo 1 bandeja de 550 hojas y Mínimo 1 bandeja manual 100 hojas</p> <p>Función dúplex: Automática</p> <p>Compatibilidad de Software de Control: El dispositivo debe tener compatibilidad absoluta con la herramienta de control y monitoreo ofertado.</p> <p>O de mejores características.</p>	
				TIPO A MULTIFUNCION B/N A4 MEDIO VOLUMEN	

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 3 de 11

Cant.	Equipo y/o instrumentos	Características mínimas requeridas
19	TIPO B / MULTIFUNCIÓN NUEVO O USADO BLANCO/NEGRO / VOLUMEN MEDIO / A4	<p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: NEGRO A4</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p> <p>Los equipos ofertados nuevos o usados (de propiedad del oferente) no podrán ser de más de 3 años de fabricación a la fecha de suscripción del contrato, el contratista deberá presentar un documento certificado que garantice este requerimiento.</p> <p>El oferente presentará el contador de cada equipo de impresión en el que se debe considerar que dicha cantidad no supere el 25 % del máximo de impresiones DEFINIDAS POR EL FABRICANTE para la vida útil del equipo para cada equipo, lo cual se calculará lo definido por el ciclo de trabajo mensual máximo multiplicado por 36 meses de vigencia tecnológica</p> <p>Panel de Control: LCD Color, pantalla táctil</p> <p>Funciones: IMPRESORA / COPIA / ESCANEAO</p> <p>Velocidad de Impresión B/N A4 : igual o mayor a 44 ppm</p> <p>Resolución de Impresión soportadas: mínimo 600x600 dpi; 1200 x 1200 dpi; o superior</p> <p>Tiempo de salida de la primera página: no mayor a 6 segundos</p> <p>Tecnología de Impresión: Láser</p> <p>Tipo de Escaneo: Cama plana, alimentador automático de documentos RADF, Dúplex</p> <p>Formato de archivo de digitalización: mínimo JPEG, PDF, TIFF.</p> <p>Ciclo máximo mensual: min 120000 págs.</p> <p>Ciclo mensual recomendado: entre 2000 y 15000 páginas</p> <p>Tamaño Papel: A4, A5, carta, legal y ejecutivo</p> <p>Conectividad: USB; Red Ethernet</p> <p>Bandeja de entrada: Mínimo 1 bandeja de 550 hojas y Mínimo 1 bandeja manual 100 hojas</p> <p>Función dúplex: Automática</p> <p>Compatibilidad de Software de Control: El dispositivo debe tener compatibilidad absoluta con la herramienta de control y monitoreo ofertado.</p>

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 4 de 11

Cant.	Equipo y/o instrumentos	Características mínimas requeridas
		O de mejores características.
TIPO B MULTIFUNCIÓN COLOR A3 MEDIO VOLUMEN		
1	TIPO C / MULTIFUNCIÓN B/N y COLOR, NUEVO O USADO VOLUMEN MEDIO A3.	<p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: B/N y COLOR, A3</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p> <p>Los equipos ofertados nuevos o usados (de propiedad del oferente) no podrán ser de más de 3 años de fabricación a la fecha de suscripción del contrato, el contratista deberá presentar un documento certificado que garantice este requerimiento.</p> <p>El oferente presentará el contador de cada equipo de impresión en el que se debe considerar que dicha cantidad no supere el 25 % del máximo de impresiones DEFINIDAS POR EL FABRICANTE para la vida útil del equipo para cada equipo, lo cual se calculará lo definido por el ciclo de trabajo mensual máximo multiplicado por 36 meses de vigencia tecnológica</p> <p>Panel de Control: LCD Color, pantalla táctil</p> <p>Funciones: IMPRESORA / COPIA / ESCANEAO</p> <p>Velocidad de primera página B/N: mínimo de 3,6 segundos</p> <p>Velocidad de primera página COLOR: mínimo de 5,4 segundos</p> <p>Resolución de Impresión: mínimo de 1200 x 1200 dpi</p> <p>Tecnología de Impresión: Láser</p> <p>Tipo de Escaneo: Cama plana, alimentador automático de documentos SPDF Dúplex.</p> <p>Formato de archivo de digitalización: mínimo PDF, JPEG, TIFF</p> <p>Ciclo máximo mensual: mínimo 200.000 impresiones.</p> <p>Tamaño Papel: A3, A4, A5, B4, y sobre.</p> <p>Conectividad: USB, red Ethernet 10/100/1000</p> <p>Bandeja de entrada: Mínimo 1 bandeja de entrada de mínimo 500 hojas y 1 bandeja multiuso (bandeja externa) de mínimo 100 hojas.</p> <p>Función dúplex: Automática</p>

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 5 de 11

			Compatibilidad de Software de Control: El dispositivo debe tener compatibilidad absoluta con el software de control y monitoreo ofertado. O de mejores características.
TIPO C MULTIFUNCIÓN COLOR A4 MEDIO VOLUMEN			
Cant.	Equipo y/o instrumentos	Características mínimas requeridas	
9	TIPO D / MULTIFUNCIÓN B/N y COLOR, NUEVO O USADO VOLUMEN MEDIO A4.	<p>Marca: Especificar</p> <p>Modelo: Especificar</p> <p>Tipo: B/N y COLOR, A4</p> <p>Año de fabricación: 2023, en adelante</p> <p>Los equipos ofertados nuevos o usados (de propiedad del oferente) no podrán ser de más de 3 años de fabricación a la fecha de suscripción del contrato, el contratista deberá presentar un documento certificado que garantice este requerimiento.</p> <p>El oferente presentará el contador de cada equipo de impresión en el que se debe considerar que dicha cantidad no supere el 25 % del máximo de impresiones DEFINIDAS POR EL FABRICANTE para la vida útil del equipo para cada equipo, lo cual se calculará lo definido por el ciclo de trabajo mensual máximo multiplicado por 36 meses de vigencia tecnológica</p> <p>Panel de Control: LCD Color, pantalla táctil</p> <p>Funciones: IMPRESORA / COPIA / ESCANEADO</p> <p>Velocidad de Impresión B/N: mínimo de 33 ppm</p> <p>Velocidad de Impresión COLOR: mínimo de 33 ppm</p> <p>Resolución de Impresión: mínimo B/N y Color: mínimo 1200 x 1200 dpi</p> <p>Tecnología de Impresión: Láser</p> <p>Tipo de Escaneo: Cama plana, alimentador automático de documentos RADF y Dúplex.</p> <p>Formato de archivo de digitalización: mínimo PDF, JPEG, TIFF</p> <p>Ciclo máximo mensual: mínimo 80.000 págs.</p> <p>Ciclo mensual recomendado: entre 1500 y 8500 páginas</p> <p>Tamaño Papel: A4, A5, carta, legal y ejecutivo.</p> <p>Conectividad: USB; red Ethernet</p> <p>Bandeja de entrada: Mínimo 1 bandeja de entrada de mínimo 250 hojas</p>	

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 6 de 11

			<p>Función dúplex: Automática</p> <p>Compatibilidad de Software de Control: El dispositivo debe tener compatibilidad absoluta con el software de control y monitoreo ofertado.</p> <p>O de mejores características.</p>
2		<p>En la configuración de equipos, deberán quedar instalados los drivers expresamente de los equipos de impresión que se encuentran dentro del proceso del Outsourcing de impresión, todos los demás drivers de otros equipos de la institución que se encuentran instalados, deberán ser desinstalados.</p>	
3		<p>Los equipos servidores para la instalación del sistema de Gestión y Monitoreo serán provistos por el SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, de manera que el servicio que éstos prestan siempre se encuentre disponible.</p>	
4		<p>Con la finalidad de ahorrar el papel al momento de la impresión, la liberación de los trabajos enviados a imprimir se realizará a través del ingreso previo de una clave de al menos 4 dígitos que deberá tener cada usuario de la institución, en los equipos que puedan desplegar esta funcionalidad y control del sistema a ser instalado por el proveedor.</p> <p>La Contratista deberá tener en cuenta que los equipos de la institución son multimarca y deberá realizar las gestiones necesarias para cumplir con este requerimiento. En el caso de que se requiera adquirir, implementar una o varias soluciones (software), el costo correrá por cuenta de la Contratista.</p>	
5		<p>El contratista garantizará el soporte técnico adecuado y disponibilidad de los equipos de impresión de acuerdo a los SLA (descritos en el numeral 29 del presente documento), con la finalidad de que los equipos y el servicio se encuentren operativos las 24 horas del día durante el tiempo de ejecución del contrato, en todas las dependencias que se encuentran descritas en el presente documento.</p>	
6		<p>El servicio de impresión, copiado y escaneo incluye: todos los consumibles originales necesarios para el buen funcionamiento de los dispositivos de impresión, escaneo y fotocopiado pertenecientes a la institución (cartuchos, tóners, fusores, kit de mantenimiento, módulos de imagen, botellas de desperdicio, repuestos, partes y piezas). Estos suministros, repuestos, partes y piezas deberán ser originales para los equipos que pondrá la institución a disponibilidad del contratista para la prestación de este servicio.</p> <p>El contratista asumirá dentro del presupuesto todos los costos y gastos que se generen con ocasión del transporte e instalación de equipos, suministro, insumos, funcionamiento, mantenimientos (preventivos y correctivos), y mano de obra (personal técnico).</p>	
7		<p>El SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, no reconocerá ningún tipo de gasto adicional que no se haya establecido en el contrato.</p> <p>El costo unitario de impresión por hoja no variará durante el tiempo de ejecución del contrato sin importar el número de impresiones adicionales que se realicen mensualmente.</p>	
8		<p>El contratista deberá proveer el papel (formato A3 y A4) durante la vigencia del contrato.</p>	
9		<p>El contratista deberá contar con equipos de backup (Del proveedor o de la contratante) de idénticas o mejores características, con la finalidad de asegurar la continuidad del servicio, conforme a lo definido en el Acuerdo de niveles de Servicio SLA's (descritos en el numeral 29, del presente documento).</p>	
10		<p>El contratista después de la suscripción del contrato debe entregar el diseño de 3 campañas de sustentabilidad sin costo para la institución, durante la vigencia del contrato, que incluyan material comunicacional como afiches colocados juntos a los dispositivos o en lugares estratégicos visibles por cada área de trabajo, con mensajes que incentiven la optimización de papel.</p>	
11		<p>El contratista deberá contemplar capacitaciones y transferencia de conocimientos mientras dura el contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para los técnicos (4 técnicos) pertenecientes al departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación del Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en el tema de manejo de los equipos, sistemas y 	

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-
2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 7 de 11

		<p>servicios configurados dentro del Outsourcing de impresión (2 horas).</p> <ul style="list-style-type: none"> Para los usuarios finales del Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, introducción del manejo de los equipos de impresión, copias y escaneos. La capacitación deberá realizarse máximo 30 días después de la firma del contrato, y deberá generarse un registro de la capacitación realizada. 	
12		<p>Durante la vigencia del contrato el proveedor debe garantizar la calidad y continuidad del servicio de impresión, copiado y escaneo, a través de una Herramienta de Monitoreo que administre la operatividad de los equipos, y abastecimiento permanente de suministros para tomar acciones proactivas que se verificarán mediante los reportes generados por la herramienta.</p> <p>Esta herramienta de monitoreo deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo permanente del estado operativo de los equipos y el estado de consumo de los suministros (24x7). <p>La herramienta de monitoreo deberá tener la capacidad de generar reportes periódicos de los equipos otorgados por el proveedor, con acceso a los funcionarios designados por el SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES.</p>	
13		<p>Instalación de la herramienta de Control de Impresión para el SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, la misma que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administración, registro, contabilización y gestión centralizada del servicio de impresión. Capacidad de controlar los dispositivos ofertados. En los equipos que su software lo permita. Tomar los contadores de manera automática en los equipos que lo permitan o de forma manual de todos los dispositivos conectados a la red del SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES. La asignación de cupos por usuario o grupos de trabajo. En los equipos que su software lo permita. Generación de reportes estadísticos del uso de los equipos monitoreados, así como de los volúmenes de impresión, nombres, tipo, fecha, hora, cantidad de páginas, formatos y tamaños por cada documento generado. Acceso a reportes generados por cada usuario, dispositivo, localidad, o por toda la infraestructura como requiera la Institución. El software no deberá tener límite de usuarios. Asignar claves personales a cada usuario, para garantizar un servicio continuo de impresión, copiado y escaneo, en los equipos que su software lo permita. Mantener un reporte constante de la generación de documentos por dispositivo, usuario, departamento o localidad, bajo requerimiento. 	
14		<p>Toda la información generada por la herramienta de monitoreo será confidencial, pero de libre acceso para el Administrador de contrato, lo que implica además que podrá hacer uso de ella, sin consulta ni restricciones por parte del contratista.</p>	
15		<p>Las impresiones enviadas por los usuarios podrán ser liberadas en cualquier impresora que pertenecen al proveedor y en los equipos de la institución que lo permitan, mediante el ingreso previo de los 4 dígitos en los equipos que se pueda ejecutar con la herramienta de control.</p>	
		CONTROL Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN, COPIADO Y ESCANEO	
16		<p>Al iniciar el servicio se completará un formulario provisto por EL CONTRATISTA, donde se registrará la identificación de cada equipo nuevo o usado, de los equipos de la Institución y del contratista, área de instalación, la fecha, el estado, su funcionamiento y el número de impresiones del contador físico de cada equipo conectado a la red, avalado con las firmas del responsable técnico DEL CONTRATISTA y de los responsables asignados por el SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, a fin de tener un registro de todo lo instalado.</p>	
17		<p>EL contratista debe elaborar mensualmente un informe que contenga los valores de impresión recolectados del contador físico de cada equipo, luego de ello será remitido al Administrador del Contrato, quién será el responsable de verificar y validar la información.</p>	
18		<p>La instalación y configuración de todos los dispositivos estará bajo la responsabilidad del contratista cumpliendo con las políticas de seguridad de la información de la Institución y contará con el apoyo de un responsable del área técnica del SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, para</p>	

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-
2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 8 de 11

		su correcta implementación y verificación de funcionamiento.	
19		El Contratista deberá garantizar un servicio permanente por lo que si alguno de los equipos que forman parte del servicio deja de funcionar, deberá colocar un equipo de backup (nuevo o usado) que no sea mayor a 3 años de fabricación con las mismas o mejores características del que está en uso.	
		SERVICIO TECNICO PREVENTIVO / CORRECTIVO	
20		Las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo que desee realizar el contratista no deberán interferir con las tareas de las dependencias, por lo que, estas actividades se coordinarán entre el contratista y el Administrador del Contrato.	
21		El Proveedor deberá contar con equipos de respaldo para cuando realice los mantenimientos preventivos, o correctivos cuando exista un mal funcionamiento del equipo a fin de garantizar la continuidad del servicio. Estos equipos deben ser de iguales características o superiores para poder garantizar la continuidad del servicio.	
22		Los mantenimientos correctivos serán registrados a la mesa de ayuda de impresión del contratista. La herramienta de monitoreo podrá acceder remotamente al equipo para diagnosticar el problema o realizar acciones como reinicio del equipo o actualizaciones de software, adicionalmente el técnico de soporte de impresión podrá dar soporte de primer y segundo nivel al operador en sitio o al usuario para solventar el incidente. El Contratista deberá contar con una Mesa de Ayuda de Impresión para la gestión de los incidentes y/o peticiones de servicios reportados por los operadores o usuarios.	
23		Revisión, y mantenimiento preventivo al menos 1 vez cada cuatro meses a los equipos de propiedad del SNMLCF, que formen parte del servicio de Outsourcing por el tiempo de duración del contrato, los mismos que corren por cuenta del contratista. Se realizarán mantenimientos correctivos a los equipos que lo necesiten para estar funcionales las veces que sean necesarios durante la ejecución del contrato.	
		ADMINISTRACION Y SOPORTE TECNICO	
24		<ul style="list-style-type: none"> El Contratista deberá garantizar el soporte técnico bajo demanda durante la vigencia del contrato, posteriores a la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio. El Contratista deberá incluir un servicio de Stand by para brindar soporte técnico y asegurar la continuidad en el servicio de impresión. Se contará con dos personas especializadas como soporte en sitio, en horario de oficina, una ubicada en Planta Central Quito y la otra en el Centro Forense Zonal 5 y 8 Guayaquil. 	
25		Para la prestación del servicio de soporte, el contratista deberá asignar técnicos para asistencia en sitio (al menos dos: 1 en Planta Central Quito y 1 en Centro Forense Zonal 5 y 8 Guayaquil), siendo obligación del proveedor mantener la disponibilidad de técnicos necesarios para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuestas descritos en los SLA's descritos en el presente documento, del cumplimiento de los niveles de servicio será responsabilidad del administrador del contrato.	
26		El Contratista dispondrá de personal técnico especializado ubicado, al menos en las ciudades de Quito y Guayaquil para atender y solventar los incidentes urgentes que se pudieren presentar en alguna de las instalaciones del SNMLCF y que pueda así cumplir con los SLA's determinados.	
27		Para el uso de los servicios de impresión (liberación del archivo a imprimir, fotocopiado y escaneo) se realizará a través de un pin de usuario (de al menos 4 dígitos), el escaneo podrá ser realizado a ubicaciones definidas por el administrador de contrato, con un número aproximado de 700 usuarios.	
28		El contratista proveerá de una mesa de ayuda que cuente con número fijo y celular, correo electrónico o algún otro medio de contacto, con el fin de apoyar en la solución de incidencias todo el día (24/7). La contratista deberá entregar un detalle de los niveles de escalamientos, con los respectivos contactos, (Nombre de la persona, departamento, números de celular, de la oficina con su respectiva extensión, correo electrónico) con la finalidad de poder realizar el seguimiento del caso de soporte y obtener una pronta atención y solución al requerimiento de la institución.	
		ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	
29		El contratista estará sujeto al documento de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA),	

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 9 de 11

este documento indicará el tiempo de atención y solución a los incidentes que se presenten.

Una vez suscrito el contrato el contratista procederá a notificar la actualización de la información de contactos de escalamiento cada vez que existan cambios en su estructura organizacional.

Acuerdo de niveles de Servicio SLA's:

Quito / Pichincha, Guayaquil / Guayas

- Tiempo máximo de atención 1 hora (desde que se reporta)
- Tiempo máximo de solución 2 horas (desde que se reporta)

La clasificación de los incidentes estará a cargo del personal técnico del SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

Santo Domingo / Santo Domingo, Ambato / Tungurahua

- Tiempo máximo de atención 2 horas (desde que se reporta)
- Tiempo máximo de solución 6 horas (desde que se reporta)

La clasificación de los incidentes estará a cargo del personal técnico del SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

Machala / El Oro, Esmeraldas / Esmeraldas, Loja / Loja, Portoviejo / Manabí, Sucumbíos / Lago Agrio, Quevedo / Los Ríos, Cuenca / Azuay

- Tiempo máximo de atención 2 horas (desde que se reporta)
- Tiempo máximo de solución 6 horas (desde que se reporta)

La clasificación de los incidentes estará a cargo del personal técnico del SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES.

REQUERIMIENTOS ADICIONALES

30 El contratista deberá entregar los formularios, flujos y procedimientos que utilizará para garantizar los procesos de soporte y con ello la continuidad del servicio.

31 Las herramientas de control y monitoreo deben soportar equipos multimarca a fin de que permita la integración con los equipos del Contratista y de la Entidad Contratante para impresiones y fotocopias; (en los equipos que soporten el software de control y monitoreo), y en los equipos que no lo permitan, el software deberá al menos poder realizar un rastreo (tracking) de las impresiones y fotocopias que el usuario realiza en el equipo.

ENTREGABLES EJECUCIÓN CONTRATO

32 El contratista, culminada la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio, entregará un informe al administrador del contrato en un tiempo de 3 días hábiles, indicando que los equipos de impresión, copiado y escaneo se encuentran instalados, en funcionamiento.

33 El contratista debe presentar un reporte mensual, durante el período de vigencia del contrato que permita conocer y validar el servicio prestado, este reporte deberá contener:

- El consumo de impresiones (b/n y color) y fotocopiado de acuerdo a los contadores físicos detallado por ubicación y equipo.
- El detalle de los tickets abiertos, por ubicación, para atención de requerimientos/incidentes reportados con el tiempo y detalle de la solución.
- El detalle de mantenimientos realizados en el que se especifique las actividades realizadas y los repuestos, suministros, consumibles reemplazados, de ser el caso.

Impresoras del SNMLCF que formarán parte del servicio de Outsourcing de impresión

Una vez revisado el estado actual de cada una de las impresoras que posee el Servicio Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, con base al informe RMCF-2025-024, a continuación, se encuentra el detalle de las máquinas que se utilizarán, sobre la base de la necesidad de cada área de la institución, para el servicio de Outsourcing de impresión. Las impresoras que se utilizarán para este proceso se las ha elegido con base a su funcionamiento actual, al volumen de impresión y por el tiempo de obsolescencia tecnológica:

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página 10 de 11

MARCA	MODELO	CANTIDAD
Xerox	B405	1
HP	M476de	4
HP	MFP M680	4
HP	MFP M630	5
HP	MFP M426dw	1
HP	MFP M521 dn	2
RICOH	MP 501	1
LEXMARK	860	1
LEXMARK	862	1
HP	400	6
HP	P2055	1
XEROX	4260	1
HP	4525	3
TOTAL		31

Durante la vigencia de la contratación, estos equipos serán cubiertos por parte del oferente en lo correspondiente a consumibles, tonners, repuestos, mantenimientos preventivos y correctivos incluidos las partes y piezas, necesarias para mantener su operatividad.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:	Diego Hernández
TELÉFONO DE CONTACTO:	023934220 ext 249
CORREOS ELECTRÓNICOS PARA ENVÍO DE PROFORMAS:	Las proformas se podrán presentar a través de los siguientes medios: Las proformas se podrán presentar a través del portal de Compras Públicas.

Con base en la descripción de la necesidad institucional detallada, se solicita la presentación de proformas para la provisión del servicio, hasta el 11 de marzo 2025 las 17h00.

Requisitos de la proforma:

La proforma debe de forma obligatoria contener la siguiente información:

- Fecha de emisión.
- Número de proforma.
- Destinatario de la proforma (SERVICIO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES RUC: 1768187190001 DIRECCIÓN: AV. MARIANA DE JESÚS 21 - 30 y AV. ANTONIO JOSÉ DE SUCRE).
- Ruc del proveedor.
- Descripción de los bienes (la descripción debe corresponder a los componentes técnicos del bien), cantidad, precio unitario y valor total.

**DETALLE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Código: SNMLCF-CGAF-FOR-002-
2022

Versión: 1.0

Fecha:

11/07/2022

Página **11** de **11**

- Plazo de entrega: La prestación del servicio será de 365 días calendario, contados desde el día siguiente a la suscripción del contrato. El contratista afinará su sistema en el plazo de máximo de 15 días laborables, contados desde el día siguiente a la suscripción del contrato, así mismo el contratista deberá garantizar la prestación del servicio desde el primero día de ejecución.
- Forma de pago contra entrega
- Vigencia de la oferta (al menos 90 días).
- Garantía: Garantía técnica por el tiempo de prestación del servicio.
- Datos del proveedor (números de contacto, dirección, correo electrónico).
- Firma o sello del proveedor.
- En la descripción de la proforma debe constar el CPC de la contratación tal como consta en el presente documento, a excepción de los procedimientos de ínfima cuantía.

Documentos que debe adjuntar a la proforma:

- Copia de RUC con código QR.
- Copia de RUP con firma electrónica del proveedor.
- Fichas técnicas de los bienes con firma electrónica del proveedor en caso de que así lo amerite el procedimiento de contratación.
- Documentación que amerite de conformidad con las necesidades institucionales y del área requirente con firma electrónica del proveedor.
- Todos los documentos que correspondan a la capacidad técnica, legal o administrativa del proveedor que presente la proforma, debe contener firma electrónica de éste.

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:

Elaborado por:

Tlgo. Francisco Rodríguez
**ANALISTA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN**

Revisado y aprobado por:

Mgs. Christian Chacón
**DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**