

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
ORGANISMO PROVINCIAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL Y URBANA
PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (PET)

ÍNDICE

1. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE LAS IMPRESORAS INCLUIDAS - renglones 1 y 2

- 1.1. Impresoras multifunción láser color (A4).
- 1.2. Impresora multifunción láser color (A3).

2. SERVICIOS DE CONSUMIBLES Y MANTENIMIENTO - renglones 1 y 2

- 2.1. Alcance del servicio de consumibles.
- 2.2. Alcance del servicio de mantenimiento.
 - 2.2.1. Mantenimiento preventivo.
 - 2.2.2. Mantenimiento correctivo.
 - 2.2.3. Gestión de mantenimiento.
 - 2.2.4. Garantía de buen funcionamiento.
- 2.3. Informes del servicio.

1. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE LAS IMPRESORAS INCLUIDAS - renglones 1 y 2

1.1. IMPRESORAS MULTIFUNCIÓN LÁSER COLOR (A4 - OFICIO)

Tamaño máximo soportado: OFICIO.

Productividad de hasta DIEZ MIL (10.000) impresiones/copias mensuales para tamaño A4.

Tendrá DOS (2) depósitos de tamaño Legal de papel de entrada de no menos de QUINIENTAS (500) hojas cortadas de 75 gr/m2 cada uno, más bandeja de desvío de CIEN (100) hojas.

Alimentador automático de documentos a dos caras con capacidad de al menos CIEN (100) hojas cortadas de 75 gr/m2 para escaneo y fotocopiado como mínimo sin intervención del usuario.

Accesorio dúplex para impresión doble-faz automática sin intervención del usuario.

Alimentador de sobres.

Lenguaje de impresión: PCL5 y/o PCL6 o compatible superior y PostScript Level 3 o superior.

Debe contar con una pantalla táctil de 10 pulgadas o superior.

- **Función del escáner**

Tamaño máximo de documento a escanear: OFICIO.

Velocidad de escaneo a todo color de 80 ipm (simplex) o superior.

Modos de escaneo E-mail y USB 3.0

- **Función de la copiadora**

Tamaño máximo de documento: OFICIO.

Velocidad promedio de copiado no inferior a 25 ppm para tamaño A4.

Resolución mínima: 1200 x 1200 dpi.

- **Conectividad**

Interfaz USB 2.0 o superior.

Interfaz Ethernet/Fast Ethernet 10/100BaseT, Wireless y USB I/F Type B.

Entrada para impresión desde dispositivo USB y tarjeta SD.

- **Sistemas operativos**

Deberán proveer los drivers para Windows 10 /11 de 32 y 64 Bits.

1.2. IMPRESORA MULTIFUNCIÓN LÁSER COLOR (A4 - OFICIO - A3)

Tamaño máximo soportados: A3

Productividad de hasta DIEZ MIL (10.000) impresiones/copias mensuales para tamaño A3.

Tendrá DOS (2) depósitos de tamaño Legal de papel de entrada de QUINIENTAS (500) hojas cortadas de 75 gr/m2 cada uno, más bandeja de desvío de CIEN (100) hojas.

Deberá contar con UN (1) depósito de tamaño A3 de papel de entrada de QUINIENTAS (500) hojas cortadas de 75 gr/m2 cada uno, más bandeja de desvío de CIEN (100) hojas.

Alimentador automático de documentos a dos caras con capacidad de al menos CIEN (100) hojas cortadas de 75 gr/m2 para escaneo y fotocopiado como mínimo sin intervención del usuario.

Accesorio dúplex para impresión doble-faz automática sin intervención del usuario.

Alimentador de sobres.

Lenguaje de impresión: PCL5 y/o PCL6 o compatible superior y PostScript Level 3 o superior.

Debe contar con una pantalla táctil de 10 pulgadas o superior.

- **Función del escáner**

Tamaño máximo de documento a escanear: A3.

Velocidad de escaneo a todo color 80 ipm (simplex).

- **Función de la copiadora**

Tamaño máximo de documento: A3

Velocidad promedio de copiado no inferior a 25 ppm

Resolución mínima: 1200 x 1200 dpi.

- **Conectividad**

Interfaz USB 2.0 o superior.

Interfaz Ethernet/Fast Ethernet 10/100BaseT, Wireless y USB I/F Type B.

Entrada para impresión desde dispositivo USB y tarjeta SD.

- **Sistemas operativos**

Deberán proveer los drivers para Windows 10/11 32 y 64 Bits

2: SERVICIO DE CONSUMIBLES Y MANTENIMIENTO DE LOS RENGLONES 1 y 2

El equipamiento provisto para la prestación del servicio deberá ser nuevo sin uso o con una antigüedad como máximo de hasta DOS (2) años comprobable por factura de compra, y cumplimentar en un todo con lo requerido en el presente Pliego Licitatorio.

2.1 ALCANCE DEL SERVICIO DE CONSUMIBLES

El servicio cubrirá la provisión de todos los consumibles necesarios para el funcionamiento y mantenimiento de las impresoras (sin incluir el papel), tanto para impresión a color como en blanco y negro, hasta un máximo mensual de DIEZ MIL (10.000) páginas. Quedan incluidos en esta categoría los siguientes ítems; asimismo se aclara que la lista no es taxativa:

- Toner para impresoras láser.
- Kits de mantenimiento (filtros, limpiadores, etc.).
- Cartucho de mantenimiento.

- Frecuencia y Gestión de Inventario:

El proveedor deberá mantener un inventario adecuado de consumibles para garantizar la disponibilidad inmediata según las necesidades de impresión del OPISU.

- Entrega, Reposición y Tiempo de Respuesta:

La reposición de consumibles deberá realizarse de manera proactiva, basándose en el consumo histórico y las proyecciones de uso, para evitar el agotamiento de los existentes. El proveedor debe entregar los consumibles solicitados en un **plazo máximo de VEINTICUATRO (24) horas hábiles** desde la recepción de la orden de solicitud. En caso de surgir un motivo de fuerza mayor que impida cumplir con este plazo, el proveedor deberá comunicarlo oportunamente al OPISU.

Para efectos de este pliego, el tiempo de respuesta se entenderá como el intervalo transcurrido entre la comunicación realizada por el OPISU al proveedor sobre los consumibles faltantes y la llegada del personal técnico del proveedor para efectuar la entrega correspondiente.

El organismo se reserva el derecho de solicitar la reposición de consumibles en cualquier momento. En caso de solicitudes urgentes, el proveedor deberá garantizar un tiempo de respuesta **NO superior a CUATRO (4) horas hábiles** desde la recepción de la solicitud.

Para cualquier inconveniente relacionado con los consumibles, el proveedor deberá proporcionar una solución o respuesta dentro de las **DOS (2) horas hábiles** siguientes a la notificación del problema.

2.2. ALCANCE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO:

El proveedor será responsable de llevar a cabo tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo de los equipos, asegurando la reparación y sustitución de componentes necesarios in situ. En caso de que sea imprescindible reubicar los equipos dentro de las instalaciones mencionadas, el proveedor deberá garantizar su traslado. Todas las actividades relacionadas con mantenimiento, reparación y traslado deberán ser documentadas e informadas detalladamente al Organismo.

El proveedor está obligado a retirar los residuos generados durante la instalación, mantenimiento o reparación de los equipos, asegurando que los sitios de trabajo queden limpios y en condiciones adecuadas. Asimismo, deberá garantizar el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en el contrato, sin posibilidad de alegar desconocimiento una vez adjudicado.

En situaciones que requieran escalamiento de los eventos, el proveedor no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados. La continuidad del servicio deberá ser garantizada en un plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48)** horas hábiles. De no ser posible la reparación dentro de este plazo, el proveedor deberá reemplazar el equipo por uno de características iguales o superiores hasta completar la reparación.

Reportes Mensuales y Mesa de Ayuda:

El proveedor deberá elaborar y enviar al Organismo Provincial, de manera mensual, un informe que incluya, como mínimo, lo siguiente:

- a) Lectura de contadores por cada uno de los equipos.
- b) Estadísticas de atención de reclamos, incluyendo información detallada de los tickets generados para un seguimiento efectivo.

Adicionalmente, el proveedor deberá contar con una **Mesa de Ayuda** para gestionar solicitudes de asistencia técnica y el registro de incidentes. Las solicitudes podrán realizarse mediante las siguientes modalidades:

- Telefónicamente.
- Por correo electrónico.
- A través de un sistema de registro de solicitudes basado en web, el cual deberá estar disponible mediante una URL pública en Internet. Este sistema deberá contar con acceso mediante usuario y contraseña y ser accesible por el Organismo para consultar incidentes pendientes y realizados.

La atención deberá prestarse de forma ilimitada y a demanda, sin restricción en la cantidad de incidentes.

Identificación de Equipos:

Para garantizar una ubicación unívoca, todos los equipos deberán estar identificados mediante una etiqueta visible que contenga un código o número asociado a cada equipo.

2.2.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

Objetivo y Frecuencia del Servicio: El mantenimiento preventivo tiene como objetivo supervisar y proteger el estado de los equipos para mantenerlos en óptimas condiciones de operación y eficiencia. Las visitas para el mantenimiento preventivo se realizarán con una **frecuencia TRIMESTRAL**, salvo que el fabricante recomiende un intervalo menor. Esta frecuencia puede ajustarse según las necesidades operativas del OPISU. Las visitas serán coordinadas mediante calendarios anuales diseñados conjuntamente con el proveedor para minimizar el impacto en las operaciones del OPISU. Los calendarios deberán cumplir con las normativas del fabricante y especificarse en la oferta.

Horario de Servicio: El servicio y soporte técnico deberá realizarse de **lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas.**

Requisitos del Servicio:

- **Logística:** El proveedor debe cubrir todos los costos asociados, incluyendo el traslado del personal técnico, los insumos y repuestos necesarios para el mantenimiento preventivo. Estos insumos deben ser originales y compatibles con los equipos. Si es necesario retirar el equipo del organismo, el proveedor asumirá todos los costos relacionados, incluidos los seguros de transporte.

- **Servicios Incluidos:** El mantenimiento preventivo debe incluir:

- Limpieza física del equipo con los insumos adecuados.
- Limpieza general externa e interna.
- Comprobación del correcto funcionamiento.
- Revisión de conexiones y cableados.
- Sustitución de elementos mecánicos o electrónicos averiados.
- Realización de tareas específicas de mantenimiento preventivo según las recomendaciones del fabricante.

2.2.2. **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:**

Objetivo y Plazos: El mantenimiento correctivo tiene como objetivo la reparación completa y eficiente de equipos e instalaciones al detectar fallas o anomalías. El servicio de reparación deberá realizarse dentro de un plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) horas hábiles** desde la solicitud de asistencia técnica. En caso de que la reparación no sea posible en este plazo, el equipo deberá ser sustituido por uno de características iguales o superiores hasta que se complete la reparación. Los costos de traslado para dicha reparación serán asumidos por el adjudicatario.

Tiempo de respuesta y reparación:

- **Tiempo de Respuesta:** El tiempo máximo de respuesta para iniciar la reparación es de **VEINTICUATRO (24) horas hábiles**.
- **Tiempo de Reparación:** La reparación debe completarse en un máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) horas hábiles**.
- **Horario de Servicio:** El servicio y soporte técnico deberá realizarse de **lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas**.

Requisitos del servicio:

- **Personal:** El personal encargado debe estar debidamente capacitado, identificado con indumentaria adecuada y seguir las normas de seguridad.
- **Repuestos:** El proveedor debe mantener un stock de repuestos necesarios para asegurar una rápida resolución de incidencias, conforme a los tiempos de normalización establecidos.
- **Cobertura:** El servicio debe incluir cualquier reparación derivada de fallos intermitentes o incorrecto funcionamiento.

Visitas de mantenimiento correctivo: Las reparaciones deben realizarse en las instalaciones del organismo. El área de informática se encargará de verificar que los equipos reparados hayan sido arreglados satisfactoriamente.

Para el cumplimiento de lo estipulado, se definirán los siguientes términos:

- **Tiempo de Respuesta:** Es el intervalo entre la notificación al proveedor del mal funcionamiento del equipo por parte del OPISU (llamada de servicio) y la llegada del personal técnico del proveedor para realizar la reparación.
- **Tiempo de Reparación:** Es el intervalo entre la notificación al proveedor del mal funcionamiento del equipo por parte del OPISU (llamada de servicio) y el momento en que el equipo esté

funcionando correctamente a satisfacción del OPISU.

Una reparación se considerará completa cuando el equipo, de cualquier tipo, funcione según las especificaciones establecidas, incluyendo la correcta operación del software, si es necesario.

2.2.3. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO:

Notificación fehaciente:

- Serán válidas las notificaciones cursadas por medio de sistema "PBAC", así como aquellas que sean cursadas en los domicilios electrónicos constituidos.

Las llamadas de servicio, se sujetarán a lo siguiente:

- El proveedor deberá facilitar un teléfono al cual el OPISU pueda comunicarse para que, en un plazo no mayor a 24 horas hábiles, un agente de la empresa adjudicataria acuda a solucionar cualquier desperfecto que posean los bienes. Sin perjuicio de la notificación que deberá efectuarse al domicilio electrónico constituido por el adjudicatario.
- El OPISU notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Descripción del problema.
 - Usuarios afectados.
 - Nivel de gravedad de la falla.

Contacto para el oferente en el OPISU:

- Ante cada notificación el adjudicatario deberá realizar y presentar en esta institución un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal que se asignó para la resolución del mismo.
 - Problemas que se presentaron durante la resolución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de resolución.

2.2.4. GARANTÍA DE BUEN FUNCIONAMIENTO.

La garantía asegura que cualquier fallo en los componentes de la impresora será corregido o reemplazado sin coste adicional, siempre que el problema sea por defectos y no por uso indebido.

Disponibilidad de servicio: El OPISU puede solicitar asistencia técnica y reparaciones de **lunes a viernes, entre las 9:00 y las 17:00 horas**. Las solicitudes de servicio se pueden realizar por teléfono, correo electrónico o a través de un portal web, y todos estos métodos son igualmente válidos.

Cobertura de la garantía:

- **Reparaciones y Reemplazos:** La garantía cubre la reparación de la impresora por técnicos especializados, así como el reemplazo de cualquier parte, accesorio, kit de mantenimiento o componente defectuoso. Los repuestos utilizados para estas reparaciones deben ser originales, nuevos y sin uso.
- **Exclusiones:** La garantía no incluye el reemplazo de consumibles, como tinta o papel.

2.3. INFORMES DEL SERVICIO

El OPISU notificará las anomalías que se presenten, incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Contacto para el oferente en el OPISU.
- Usuarios afectados.
- Nivel de gravedad de la falla.

Ante cada notificación, el Adjudicatario deberá realizar y presentar al comprador un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:

- Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
- Personal que se asignó para la resolución del mismo.
- Problemas que se presentaron durante la resolución.
- Documentación adjunta de los cambios hechos.
- Recomendaciones.
- Fecha y hora de resolución.



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
2025-Centenario de la Refinería YPF La Plata: Emblema de la Soberanía Energética Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Pliego

Número:

Referencia: PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS - Servicio de alquiler y mantenimiento de impresoras

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.