



Medellín, 14 de Abril de 2020

**RESPUESTA A OBSERVACIONES
SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS 2020-16**

La Empresa para la Seguridad Urbana - ESU, en el marco de las observaciones realizadas por los proponentes interesados en la Solicitud Privada de oferta de Oferta cuyo objeto es ***“Contratación de servicio de outsourcing de impresión, copiado y escaneo, sin opción de compra con servicio integral y un software de administración centralizado para la Empresa para la Seguridad Urbana - ESU”***, se permite dar respuesta a las mismas, de conformidad con las instrucciones técnicas del cliente final del objeto a contratar, y con la normatividad que rige la modalidad de selección.

En el caso del interesado DATECSA se relacionan las observaciones y sus respectivas respuestas:

El lun., 13 abr. 2020 a las 10:03, Santiago Álzate Mejía santiagoalzate@datecsa.com escribió:

SANTIAGO ALZATE MEJIA,
Consultor de Soluciones
DATECSA S.A.
Cra 51 # 14 - 57
Medellin
PBX (4) 604 0707 ext 3118 - Fax: 265 7004
Celular: 300 4134455
www.datecsa.com

Buenas tardes,

Revisando el pliego tenemos las siguientes observaciones:

1. Si le adicionamos equipos de backups a la solución de impresión, impactaríamos directamente las condiciones económicas incrementado sus valores.
DATECSA en la sede de Medellín tiene equipos de ambulancia para instalar en caso de ser necesario, Esto ocurre normalmente cuando se debe pedir un repuesto que se debe pedir por importación y el tiempo de solución se demora, o también cuando es necesario trasladar el equipo para el taller cuando la solución es compleja.
RESPUESTA: Su observación no es aceptada, ya que en los Pliegos de Condiciones no se especifica que los equipos de backup deben estar en las oficinas del cliente, el oferente debe garantizar el traslado del equipo a la sede requerida en los tiempos establecidos en los ANS.
2. El horario de servicio técnico que tiene DATECSA es de 7:30 AM a 5:30 PM de lunes a viernes; los días sábados no hay servicio, si se requiere esta disponibilidad se debe pagar un valor adicional para cubrir estos días. La disponibilidad para los días sábados encarece la solución.
RESPUESTA: Su observación es aceptada teniendo en cuenta los horarios hábiles de atención de la ESU.

Para lo anterior, se procederá a realizar Adenda respectiva con la modificación.





3. En caso de cotizar con valores económicos fijos durante todo el contrato (tal como lo indica la invitación actual) sin tener incrementos del IPC, tendríamos que realizar una proyección económica basada solo en datos reales de la situación actual, lo cual puede encarecer dicha propuesta. Solicitamos que lo trabajemos con incrementos del IPC anuales.

RESPUESTA: Su observación no es aceptada, ya que durante el proceso de referenciamiento de precios se les solicitó que el precio ofertado no podría tener incrementos durante la prestación del contrato.

4. El despacho de los tóner los tenemos con figurados dependiendo de unas alertas que nos llegan a una herramienta que se llama KFS esta herramienta nos envía unas alertas cuando los niveles de tóner están bajos, de esta manera garantizamos la disponibilidad del insumo antes de que se acabe el tóner que está instalado.

RESPUESTA: La observación no es aceptada, el oferente debe garantizar el envío del tóner de backup según las alertas pactadas, con el fin de garantizar un tóner de reemplazo por máquina en cada sede que permita garantizar que al momento de reemplazar el tóner el backup llegue a las sedes máximo 48 horas posteriores a este.

5. Los mantenimientos preventivos los maneja servicio técnico de la siguiente manera: por cada mantenimiento correctivo el técnico tiene en sus indicaciones realizar siempre una inspección general realizando un mantenimiento preventivo, de esta manera se cubre el servicio de mantenimientos preventivos durante todo el contrato.

RESPUESTA: Su observación no es aceptada, ya que al exigirse equipos nuevos en la solución estos pueden tardarse hasta doce (12) meses en presentar cualquier tipo de fallo. Por lo que debemos garantizar que en los periodos que no se presentan mantenimientos correctivos se realicen los mantenimientos preventivos en las máquinas cada seis (6) meses. Para el resto de mantenimientos si se cumplen mantenimientos correctivos, se realizará su mantenimiento preventivo durante la corrección del mismo.

6. **ANS,** Frente a este tema adicionamos una columna en el cuadro con los tiempos en los cual DATECSA se compromete a prestar el servicio:

3.1. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS).

Se entenderá como cumplido el acuerdo de cada nivel de servicios si el indicador mensual da 99% o superior. En caso de que sea inferior se entenderá como incumplido el acuerdo de niveles de servicio.





Categoría	Descripción	Nivel de Acuerdo de Servicio	
		Rango de tiempo	
		Sede Principal	Sedes Externas
IMPRESIÓN,	ERROR DE CONEXIÓN	4 horas	4 horas
	FALLA EN LA IMPRESIÓN	4 horas	4 horas
	ERROR EN GENERACIÓN DE REPORTES	4 horas	4 horas
	FALLA AL ESCANEAR	4 horas	4 horas
	SOPORTE PARA CONFIGURACIÓN	4 horas	4 horas
	REPOSICIÓN DE TONER AGOTADO	8 horas	8 horas
	NO ENCIENDE	4 horas	4 hora

Tiempos con los que se puede comprometer DATECSA	
6 a 8 horas	Se puede atende
8 horas	Se atiende con p
2 días, horario habil de Datecsa	Se atiende con e
6 a 8 horas	Se puede atende
6 a 8 horas	Se puede atende
depende de outsourcing	
8 horas	Se atiende con p

COPIADO Y ESCANEADO	CAMBIO DE PARTES	Funciona	15 horas	15 horas
		No Funciona	4 horas	4 horas
	REEMPLAZO		4 horas	4 horas
	TRASLADO		4 horas	4 horas

20 días, horario habil de datecsa	En caso de que e
3 días y medio, horario habil de datecsa	En caso de que e
depende de outsourcing	
depende de outsourcing y logistica	
Horarios de atencion de Datecsa	

Las horas serán tomadas como horas hábiles según los horarios de atención

RESPUESTA: Se acepta parcialmente y se modifican los ANS según tiempos esperados de servicio por la ESU.

Categoría	Descripción		Nivel de Acuerdo de Servicio	
			Rango de tiempo	
			Sede Principal	Sedes Externas
		ERROR DE CONEXIÓN	6 horas	8 horas
	FALLA EN LA IMPRESIÓN	6 horas	8 horas	
	ERROR EN GENERACIÓN DE REPORTES	18 horas	18 horas	
IMPRESIÓN, COPIADO Y ESCANEADO	FALLA AL ESCANEAR	6 horas	8 horas	
	SOPORTE PARA CONFIGURACIÓN	6 horas	8 horas	
	REPOSICIÓN DE TONER DE BACKUP	18 horas	18 horas	
	NO ENCIENDE	6 horas	8 hora	
	CAMBIO DE PARTES*	Funciona	18 horas	18 horas
		No Funciona	6 horas	8 horas
	REEMPLAZO	10 horas	10 horas	
	TRASLADO	10 horas	10 horas	

Las horas serán tomadas como horas hábiles según los horarios de atención

Las horas serán tomadas como horas hábiles según los horarios de atención

***Nota:** Las horas pactadas en este ANS serán para partes que tengan disponibles en stock, en caso de repuestos que deban ser importados deben garantizar el transporte, la instalación y configuración del equipo de backup en la sede requerida en los tiempos establecidos en el presente ANS.

Para lo anterior, se procederá a realizar Adenda respectiva con la modificación.





En el caso del interesado SERTECOPY S.A.S se relacionan las observaciones y sus respectivas respuestas:

----- Forwarded message -----

De: <fotocopiadoras@une.net.co>

Date: lun., 13 abr. 2020 a las 14:48

Subject: OBSERVACIONES AL PROCESO

To: <pvilla@esu.com.co>

OBSERVACIONES

Medellín, 13 abril 2020

Señores

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD URBANA-ESU Calle 16 No. 41-210 – Edificio La Compañía –
Oficina 106 - Poblado Medellín – Colombia

Respetados señores

Yo, JHON FREDY DE J. CASTAÑO GARCIA el suscrito, actuando en mi condición de **GERENTE** y, por lo tanto, Representante Legal de la sociedad SERTECOPY S.A.S con NIT 830 513 039 - 1 Ubicada en la Calle 47 NRO, 72 - 64 en la Ciudad de Medellín país Colombia con Teléfono 444 45 06, Celular con Fax 444 45 06 correo electrónico fotocopiadoras@une.net.co, ventas1@sertecopy.com, me dirijo a ustedes con el fin de presentar **OBSERVACIONES** de acuerdo con lo estipulado en el pliego de condiciones, cuyo objeto es Contratación de servicio de outsourcing de impresión, copiado y escaneo, sin opción de compra con servicio integral y un software de administración centralizado para la Empresa para la Seguridad Urbana – ESU:

1. Solicitamos a la entidad cambiar las características de las impresoras, a equipos nuevos **mínimo modelo 2017**, Para mayor calidad y rendimiento en el servicio de impresión, copia o escaneo debido a su tecnología de punta. Que la memoria RAM de estos sea superior a 1,5 GB, estandarizar todas las impresoras en una sola velocidad ya sea de 45 ppm como mínimo en blanco y negro, y de 35 ppm en color, el almacenamiento de estas sea como mínimo de 320 GB en disco duro.

RESPUESTA: Su observación es de recibo parcialmente. Entendiendo que la ESU busca contar con equipos de última tecnología, que aporte a la disminución del consumo eléctrico y generen confianza en la prestación del servicio que minimice los fallos operativos de la máquina debido al desgaste de los componentes, por lo que se realizara el “equipos nuevos mínimo modelo 2017”.

La memoria RAM y el almacenamiento interno de los dispositivos es opcional del oferente mientras se encuentre en los rangos establecidos en el Pliego de Condiciones que permita la adecuada prestación del servicio garantizando mínimo el valor establecido.

Las velocidades establecidas en cada máquina, se debe al análisis histórico de demanda





del servicio en cada sede.

2. De acuerdo al ítem 3.1.9 ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE LA PLATAFORMA DE IMPRESIÓN.” En pro de garantizar el soporte adecuado de la plataforma de Software el proponente deberá presentar la certificación de por lo menos dos ingenieros que estén acreditados para el soporte del Software.”

Solicitamos que en el anterior requerimiento mínimo uno de los dos este certificado en la última versión del software **PAPERCUT MF y** que esta persona tenga experiencia en la administración de Outsourcing de impresión por lo menos de tres años, certificados por el cliente donde se prestó el servicio, y que su lugar de residencia sea en la ciudad de Medellín que garantice que la aplicación sea aprovechada en toda su capacidad por el proponente a favor de la entidad.

RESPUESTA: Su observación no es de recibo, ya que la experiencia se le exige es al proponente en la prestación del outsourcing de impresión y no al personal interno que ejecute el objeto del contrato. Además, tal como se establece en los pliegos, se garantiza una adecuada prestación del servicio, y se da cumplimiento al principio de transparencia contractual, al permitir que puedan participar del proceso de selección varios proponentes con calidades y cuales necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato, sin tener la necesidad de cerrarlo.

3. Estandarizar el consumo de energía de impresión y copiado en uno solo ya que por lo general las impresoras al realizar cualquier operación de copiado y escaneo generan el mismo gasto de energía, que este sea como mínimo de 730 W.

RESPUESTA: Su observación no es aceptada, el consumo de energía se estableció para la capacidad de cada máquina establecida para cada una de las sedes.

4. Según el Ítem 6.3.10. Documentación para acreditar la implementación del sistema de gestión de seguridad en el trabajo (SG-SST): El oferente deberá aportar los siguientes documentos: Certificado por la ARL del porcentaje que lleva actualmente la empresa que debe ser más del 85%

RESPUESTA: Entendemos la observación como si solicitaran el reemplazo de la Tabla de valores de la Resolución 0312 de 2019 (Artículo 27) debidamente firmado por el Representante legal y el responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por el Certificado por la ARL del porcentaje que lleva actualmente la empresa que debe ser más del 85%, este documento es aceptado siempre y cuando tenga la firma del Representante legal y del responsable del SGSST.

5. 3.6 PLAN AMBIENTAL. Que todo proponente tenga contrato vigente con una empresa con licencia del área metropolitana de Medellín para la recolección de los residuos sólidos peligrosos (TIPO Y12) y que presente una certificación vigente año 2020, esto con el fin de cumplir con el decreto 4741 del 2005, para que la entidad se asegure que el proponente cumple con las normas mínimas ambientales, es muy importante que este requerimiento se cumpla ya que el tóner es un agente altamente contaminante y





cancerígeno que debe tener un adecuado manejo residual.

RESPUESTA: Su observación no es aceptada en su totalidad, ya que en el Pliego de Condiciones se solicita que el oferente cuente con el permiso de manejo de residuos o subcontrate esta actividad con un tercero, en cualquiera de los dos escenarios las empresas deberán estar avaladas por el ministerio del medio ambiente para la buena disposición de los residuos finales.

Se modificará que la empresa deberá contar con los permisos vigentes durante los últimos doce (12) meses y deberá garantizar su renovación durante la duración del contrato.

Para lo anterior, se procederá a realizar Adenda respectiva con la modificación.

6. Según 3.2.1 Disponibilidad del Personal Para el Contrato.

Un (1) Gerente de proyecto. El gerente de proyecto será el contacto Directo para la ESU durante toda la ejecución del contrato, debe ser una persona que tenga poder de decisión sobre las obligaciones a ejecutar con el contrato y con quien se realicen las actividades de control y retroalimentación de las evaluaciones del servicio. Las actas y documentos que firme el Gerente de Proyecto son de obligatorio cumplimiento para el contratista.

El Gerente de Proyecto debe cumplir los siguientes requisitos: o Profesional graduado de Ingeniería de Sistemas, Eléctrico y afines o en administración o logística. o Experiencia específica: dos (2) años en trabajos de implementaciones en Outsourcing de impresión.

Solicitamos además que tal ingeniero (presente tarjeta profesional) y que este Certificado en ITIL mínimo V3 que corresponde a buenas prácticas del servicio: para garantizar el cumplimiento de los ANS, solicitados por la entidad.

RESPUESTA: Su observación no es aceptada, Ya que ITIL es un conjunto de buenas prácticas, mas no es un estándar internacional que garantice la adecuada prestación del servicio. Tal como están plasmados los requisitos exigidos en los pliegos, se garantiza una adecuada prestación del servicio.

Cordialmente,

COMITÉ EVALUADOR

Empresa para la Seguridad Urbana -ESU

