

**DOCUMENTOS DE RESPUESTAS**  
**PROCESO A2019-000270**

**OBJETO: Acuerdo de Largo Plazo para Contratar los servicios integrales de copiado e impresión para las oficinas del PNUD, otras agencias y proyectos en Colombia**

**A continuación, se da respuesta a las solicitudes de aclaración recibidas por escrito por parte de algunos posibles proponentes, dentro del tiempo establecido para tal fin:**

**PREGUNTA 1:** Sugerimos a la entidad solicitar que el fabricante de los equipos y suministros posea un programa de recolección de tóner usados, para garantizar así el correcto manejo de los residuos tecnológicos de impresión y de esta manera la entidad pueda exigir los correspondientes certificados para apoyar el cumplimiento de la norma ISO 14000 y contribuir al desarrollo de las políticas medio ambientales de la entidad.

**RESPUESTA:** El proveedor es quien suministra los consumibles para los equipos. Por lo anterior está bajo su responsabilidad la correcta disposición de los residuos y el uso de aquellos elementos que sean inservibles.

**PREGUNTA 2:** Sugerimos a la entidad solicitar que los consumibles que se deben utilizar sean totalmente originales para así salvaguardar el correcto funcionamiento de los equipos y no poner en riesgo la garantía del mismo cuando se utilizan suministros diferentes a los originales los equipos de impresión sufren daños en sus componentes internos y esto hace que la entidad deba asumir el costo de la reparación dado que la garantía de los equipos no cubre daños por utilizar tóner diferente al original manufacturado por el fabricante de los equipos.

**RESPUESTA:** El correcto funcionamiento de los equipos es responsabilidad del oferente, al igual que el suministro de los consumibles. Por lo anterior, el oferente es quien debe garantizar que los consumibles sean aquellos indicados por el fabricante de los equipos ofertados para evitar daños internos. El PNUD no asume los costos de reparación o mantenimiento de los equipos.

**PREGUNTA 3: EQUIPO MULTIFUNCIONAL MONOCROMATICO TIPO DEPARTAMENTAL DE ALTO RENDIMIENTO**

Item: Modelo Equipos

Agradecemos a la entidad aclarar si el concepto de Modelo se refiere a la fecha de lanzamiento de producto o en su defecto esto se puede interpretar como fecha de fabricación

**RESPUESTA:** Este ítem hace referencia a la fecha de fabricación.

**PREGUNTA 4:** Item: Memoria RAM

Se solicita a la Entidad ampliar la memoria RAM de 3GB a 5GB, lo solicitados es MFP departamental donde los procesos de escaneo y copiado son constantes, por ende, la MFP debe tener una buena capacidad de procesamiento para no afectar la productividad de la Entidad.

**RESPUESTA:** El mínimo requerido establecido es 3 GB el oferente puede ofertar equipos de mayor capacidad.

**PREGUNTA 5:** Item: Almacenamiento Interno

Se solicita a la Entidad, solicitar discos duros de mínimo 320GB cifrados, teniendo presente que lo solicitado es una MFP departamental donde se puede realizar el almacenamiento de trabajos dentro de la MFP, capacidades de almacenamiento de 320GB, son el estándar del mercado para equipos MFP A3 y A4, adicional a esto solicitamos se exija que la unidad de HDD este cifrada y cuente con opciones de borrado seguro en pro de salvaguardar la información que se pueda llegar almacenar en la MFP.

**RESPUESTA:** El mínimo requerido establecido es 40 GB el oferente puede ofertar equipos de mayor capacidad, no se requiere cifrado.

**PREGUNTA 6:** Item: Soporte a sistemas operativos

Solicitamos a la Entidad, eliminar los sistemas operativos Mac XOS 10.2.4/10.3/10.4/10.5 y Windows server 2008 los cuales están discontinuados por su fabricante y por ende ya los fabricantes de impresión no están obligados soportar dichos sistemas, el estándar del mercado es soportar Windows server 2012, 2016 y versiones de Mac 10.12, 10.13 y 10.14.

**RESPUESTA:** La fecha fin de soporte para Windows 2008 server es 2020 por tanto se mantiene. Respecto al sistema operativo MAC, se ajustan los términos y se modifica dejando desde la versión 10.9 como mínimo. Ver adenda 4.

**PREGUNTA 7: EXPERIENCIA.**

Con respecto a la solicitud de contratos terminados satisfactoriamente los últimos dos años, solicitamos a el PNUD permitir contratos en ejecución cuyo objeto sea prestación de servicios de impresión y que los mismos inicien a partir del año 2016 y superen el 50% de ejecución.

Lo anterior porque en contratos de prestación de servicio, cuando el mismo proveedor cumple con todos los requerimientos técnicos y ANS, la prestación del servicio se extiende o prorroga por más tiempo, llegando a ser contratos superiores a 36 meses. Esta situación determina y garantiza la excelente prestación del servicio en este tipo de contratos, pero al mismo tiempo no nos permite la presentación de oferta en tan importante entidad.

De igual forma se mantendría la condición que las tres certificaciones presenten un valor mínimo de \$ 200.000.000 cada una y se tomaría el valor ejecutado a la fecha.

**RESPUESTA:** No se acepta la solicitud

**PREGUNTA 8: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA**

Garantía de Mantenimiento de la Oferta, indicar por cuanto tiempo y que porcentaje debe ampararse el valor de la oferta. 5%, 10% del valor de la oferta.

Se debe tener en cuenta, Garantía Bancaria de Pagos Anticipados si el PNUD permite un pago anticipado, el mismo no podrá ser mayor al 20 % del precio total del contrato. ¿La entidad contemplará anticipos? Por favor aclarar. En caso afirmativo, esta garantía se presentaría con la presentación de la oferta?.

**RESPUESTA:** La Garantía de mantenimiento de la oferta debe ser por un valor de 20.000.000 COP y debe venir en la propuesta. Formas aceptables de Garantía de Licitación

- Garantía bancaria (véase la plantilla en la Sección 6) o póliza de Seguro
- Cheque emitido por cualquier banco/Cheque de caja/Cheque certificado

**PREGUNTA 9: PRESENTACIÓN OFERTA**

Se solicita a el PNUD aclarar cuál es la moneda que se manejará para cotizar. Dólares americanos o pesos colombianos y como se realizaría la conversión a pesos colombianos en caso de ser cotizado en dólares. Adicional confirmar cual sería la validez de la oferta.

**RESPUESTA:** El periodo de validez de la oferta es de 90 días. Respecto a la moneda de la oferta ver Numeral 10 de la hoja de datos.

**PREGUNTA 10: CRONOGRAMA**

Se requiere a la entidad permitir aplazar la entrega de la propuesta en por lo menos 5 días hábiles por todos los tramites de elaboración y diseño que demanda la misma solución.

**RESPUESTA:** Ver Adenda 4

**PREGUNTA 11:** Solicitamos a la Entidad aclarar las sedes y la distribución de equipos en cada una de ellas con el fin de prever acciones que conlleven el cumplimiento de los ANS solicitados y que faciliten el costeo de traslados y envíos de suministros.

**RESPUESTA:** El servicio debe tener cobertura a nivel nacional, inicialmente las sedes para la prestación del servicio con las 10 máquinas solicitadas están ubicadas en la ciudad de Bogotá.

**PREGUNTA 12:** Solicitamos a la Entidad se incluya la condición del uso de suministros originales del fabricante, ya que este garantiza mejor desempeño, disminuye las intervenciones por atascos o derrames de tóner, reduce los procesos de reimpresión cuando el documento no tiene la calidad requerida y aumenta la productividad de la compañía con procesos de impresión autónomos, sin fallas asociadas a la calidad del insumo.

**RESPUESTA:** El correcto funcionamiento de los equipos es responsabilidad del oferente, al igual que el suministro de los consumibles. Por lo anterior, el oferente es quien debe garantizar que los consumibles sean aquellos indicados por el fabricante de los equipos ofertados para evitar daños internos y la calidad requerida.

**PREGUNTA 13:** Se solicita a la entidad en búsqueda de características técnicas uniformes se aclare la frecuencia de mantenimientos preventivos que espera se ejecute mínimo al año.

**RESPUESTA:** El proveedor definirá los mantenimientos requeridos para el funcionamiento de los equipos. De acuerdo a los términos de referencia, el oferente debe garantizar el normal funcionamiento de equipos instalados para prestar el servicio.

**PREGUNTA 14:** Se solicita a la entidad aclarar quien proveerá el servidor y su licenciamiento para instalar la herramienta de impresión

**RESPUESTA:** De acuerdo a los términos de referencia: "El proveedor deberá suministrar un software de administración de los equipos ofertados, de forma centralizada, con el hardware requerido para su instalación"

**PREGUNTA 15:** Se solicita a la entidad aclarar si todas las sedes involucradas en el proyecto están interconectadas con una VPN o un canal dedicado

**RESPUESTA:** Las sedes no están interconectadas por VPN o Canal dedicado son sedes independientes.

**PREGUNTA 16:** Se solicita a la entidad en búsqueda de características técnicas uniformes aclarar el alcance y la frecuencia del servicio de impresión Externo

**RESPUESTA:** Este servicio solo se solicitará excepcionalmente para trabajos de grandes volúmenes, no tenemos establecida ninguna frecuencia para el uso de dicho servicio. Debe prestarse por demanda.

**PREGUNTA 17:** Se solicita a la entidad aclarar un volumen estimado por tipo de equipo o por sedes con el fin de proyectar los intervalos de reemplazo de suministros dentro del proyecto y poder calcular de esta manera los costos del proyecto.

**RESPUESTA:** Los volúmenes se encuentran establecidos por tipo de servicio y sus costos se deben incluir en el Formulario F.

**PREGUNTA 18:** EQUIPO MULTIFUNCIONAL MONOCROMATICO TIPO DEPARTAMENTAL DE ALTO RENDIMIENTO

Se solicita a la entidad en búsqueda de características técnicas uniformes que permitan pluralidad de oferentes se baje la capacidad de la memoria RAM del equipo de 3Gb a 2Gb, el cual es un estándar en la industria en estos equipos departamentales.

**RESPUESTA:** Los equipos requeridos deben tener un mínimo de 3GB de RAM. No se acepta la solicitud.

**PREGUNTA 19:** Por favor solicitamos validar la posibilidad de cambiar o adicionar la información al requerimiento realizado para el ítem 3. Servicios Esperados: ITEM I. EQUIPO MULTIFUNCIONAL MONOCROMATICO TIPO DEPARTAMENTAL DE ALTO RENDIMIENTO la observación del ítem Tiempo de salida primera impresión de "5 segundos" a "6 segundos" esto con el ánimo de permitir la participación de más fabricantes mejorando la pluralidad de los oferentes.

**RESPUESTA:** Se modifica el ITEM Tiempo de salida primera impresión a 6 Segundos. Ver Adenda 4.

**PREGUNTA 20:** Por favor solicitamos validar la posibilidad de cambiar o adicionar la información al requerimiento realizado para el ítem 3. Servicios Esperados: ITEM I. EQUIPO MULTIFUNCIONAL MONOCROMATICO TIPO DEPARTAMENTAL DE ALTO RENDIMIENTO la observación del ítem memoria ram de "3 GB" a "2 GB expandible" esto dado que el estándar del mercado actual y con el ánimo de permitir la participación de más fabricantes mejorando la pluralidad de los oferentes.

**RESPUESTA:** Los equipos requeridos deben tener un mínimo de 3GB de RAM. No se acepta la solicitud.

**PREGUNTA 21:** Por favor solicitamos validar la posibilidad de cambiar o eliminar la información al requerimiento realizado para el ítem 3. Servicios Esperados: ITEM I ITEM . EQUIPO MULTIFUNCIONAL MONOCROMATICO TIPO DEPARTAMENTAL DE ALTO RENDIMIENTO la observación del ítem Formatos de archivo de digitalización de "Formatos de archivo de digitalización BMP, JPG, TIFF, TIFF (comprimido), TIFF de varias páginas, PNG, PDF (normal, normal con 3 imágenes, búsqueda de sólo imágenes, MRC)," a "Formatos de archivo de digitalización BMP, JPG, TIFF, TIFF (comprimido), TIFF de varias páginas, PNG, PDF, PDF/A o PDF con capacidad de búsqueda" esto dado que el estándar del mercado actual no puntualiza esta funcionalidad con el estándar técnico si no con el estándar de la función a usar, esto con el ánimo de permitir la participación de más fabricantes mejorando la pluralidad de los oferentes.

**RESPUESTA:** Se ajustan los requerimientos técnicos así: Formatos de archivo de digitalización BMP, JPG, TIFF, TIFF (comprimido), TIFF de varias páginas, PNG, PDF. Para todos los ítem - Ver Adenda 4.

**PREGUNTA 22:** Por favor solicitamos aclarar y validar la posibilidad de incluir dentro de las especificaciones del proyecto la cantidad máxima de sedes externas y posibles ubicaciones esto con el objetivo de poder ponderar y calcular los cotos asociados al contrato para este tipo de requerimientos.

**RESPUESTA:** No es posible limitar el proyecto a número máximo de sedes.

**PREGUNTA 23:** Modificar las siguientes características técnicas para los Equipos ÍTEM I – Equipo multifuncional monocromático tipo departamental de alto rendimiento, ÍTEM II – Equipo multifuncional Color tipo departamental de alto rendimiento:

Memoria RAM: cambiar de 3GB a 2GB.

**RESPUESTA:** Los equipos requeridos deben tener un mínimo de 3GB de RAM. No se acepta la solicitud.

**PREGUNTA 24:** Eliminar Interfaz: Interfaz host USB, Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, USB 2.0, NIC adicional (2.º puerto), IEEE 1284/ECP Bidireccional ya que esta es obsoleta y con una interfaz es suficiente.

**RESPUESTA:** Se modifican las Requerimientos técnicos así: Interfaz host USB, Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, USB 2.0, NIC adicional (2.º puerto). Para Ítem I y II. Ver Adenda 4

**PREGUNTA 25:** Solicitar en Bandejas: No (4) Cuatro sino (2) dos suficientes para el manejo de papel de los funcionarios

**RESPUESTA:** Se modifican las Requerimientos técnicos así: 3 Bandejas (incluida Bandeja Manual). Para Ítem I y II. Ver adenda 4.

**PREGUNTA 26:** Si bien es cierto que se requirió por parte de algunos posibles oferentes el cambio del tamaño de los papeles soportados, instamos a la entidad a que se requieran todos los equipos con tamaño de hasta 11 x 17" principalmente por las siguientes razones: la entidad tiene folletos, mapas, planillas, planos, etc que tienen un tamaño superior a oficio; de igual forma, los equipos con esta característica son superiores en los siguientes aspectos: mayor capacidad a nivel de caseteras (alimentación de papel), un mayor volumen mensual, posibilidad de implementación de formatos diferentes a carta y oficio, hardware optimizado, puertos de transporte de papel más robustos, alimentador de originales y área de cristal con capacidad de cobertura mayor (hasta doble carta), así mismo tal como lo manifestó la entidad, es posible que tanto para el actual contrato, como para los futuros que se presente se puede requerir un servicio con un equipo de esta robustez y si no se incluye en la actual LTA, tendría que incurrir en costos adicionales o abrir otros proceso de contratación, cuestión que se podría corregir desde el presente proceso.

**RESPUESTA:** Los ajustes que considero el PNUD para el proceso solo se ven reflejados en la Adenda 4.

**PREGUNTA 27:** Rendimiento de Suministros: Modificar de 25.000 a 20.000 impresiones y/o fotocopias.

**RESPUESTA:** Se modifica los requerimientos técnicos así: Tóner para 20.000 impresiones y/o fotocopias para Ítem I y II. Ver Adenda 4.

**PREGUNTA 28:** Velocidad de Impresión: 60 a 50 ppm o superior

**RESPUESTA:** Se modifica los requerimientos técnicos así: 50 ppm en color. Ver adenda 4.

**PREGUNTA 29:** Modificar Resolución de digitalización: 1.200 dpi (Twain) Máximo a 600 x 600 dpi mínimo

**RESPUESTA:** Se modifica los requerimientos técnicos así: 600 X 600 ppi. Para todos los Ítem. Ver Adenda 4.

**PREGUNTA 30:** Unificar las velocidades de copiado, impresión y digitalización así: 50 ppm ipm mínimo a color / 50 epm ipm en blanco y negro.

**RESPUESTA:** Se modifica los requerimientos técnicos así: 50 ppm para impresión, copiado y digitalización. Ver Adenda 4.

**PREGUNTA 31:** Tiempo de salida primera Copia: 5 a 6 segundos

**RESPUESTA:** Ver Adenda 4.

**PREGUNTA 32:** Modificar las siguientes características técnicas para los Equipos ÍTEM IV.I y IV.II:

Reiteramos nuestra solicitud de que todos los equipos se soliciten con tamaño de papel soportado 11 x 17" por lo expuesto en el numeral 4 del presente documento.

**RESPUESTA:** Se modifica los requerimientos técnicos así: Oficio, A4, Legal, SRA3, Carta, Sobre B5, Sobre C5, Ejecutivo, Universal, Sobre DL, Folio. Se modifica para todos los ítem.

**PREGUNTA 33:** Modificar Resolución de digitalización: de 1.200 dpi (Twain) Máximo a 600 x 600 dpi mínimo.

**RESPUESTA:** Ver Adenda 4

**PREGUNTA 34:** Punto 3 Servicios esperados: Item I e Item II

Para los ítem I, ítem II, ítem IV.I, ítem IV.II se solicitan todos los multifuncionales tamaño super tabloide (12"x18"), o llamado comunmente doble carta, los cuales son equipos fabricados en chasis muy robusto y para desempeño de volúmenes altos, reflejándose estas características por supuesto, en equipos mucho más costosos; dado que hoy día el estándar del mercado está generalizado en el uso de tamaños carta y oficio (y de hecho en la tabla de precios se ratifican estos tamaños), los fabricantes producen equipos departamentales o de trabajo en grupo que responden satisfactoriamente a volúmenes mensuales de medio a alto, las necesidades de impresión, copiado y digitalización grupales.

Por lo anterior, gentilmente solicitamos estudiar la posibilidad de revisar y cambiar la solicitud de equipos multifuncionales tamaño super tabloide (12"x18") a equipos departamentales tamaño carta y oficio, (de 52 ppm/60 ppm), de no ser todos, revisar si es posible hacer una mezcla de acuerdo a los volúmenes que manejen individualmente por equipo, puesto que los 10 equipos solicitados para los ítem I y II estarán en un mismo edificio, y en el formato de los precios solo solicitan valor de la página carta y oficio, lo cual indica y fue ratificado hoy en la reunión que no utilizan tamaños más grandes, esto permite tener una propuesta financiera más competitiva y manejable, evitando sobre costear una solución al introducir todos los equipos super tabloide.

**RESPUESTA:** Ver Adenda 4.

**PREGUNTA 35:** En el ítem II, equipo multifuncional color tipo departamental de alto rendimiento.

Ítem: Velocidad de copiado, Mínimo requerido: 60 ppm o superior

Agradecemos aclarar (si es un error de transcripción), dado que la velocidad de impresión solicitada es de 50 ppm en color, ningún equipo multifuncional viene con una velocidad para impresión y con otra velocidad para copiar, es decir siempre son iguales.

**RESPUESTA:** Se modifica los requerimientos técnicos así: 50 ppm para impresión, copiado y digitalización. Ver adenda 4.

**PREGUNTA 36:** En el ítem II, equipo multifuncional color tipo departamental de alto rendimiento.

Ítem: Resolución de impresión: 1200x1200 dpi

¿En el multifuncional color se da por fabricación una resolución más baja por la densidad y alta definición que se debe obtener de cada color, es posible trabajar con una resolución interpolada o de tecnología mutibit donde se obtenga una resolución de 9600 x 600 dpi?

**RESPUESTA:** Se modifica los requerimientos técnicos así: 600 X 600 ppi. Para todos los ítems. Ver adenda 4.

**PREGUNTA 37:** En el ítem III Especificaciones de servicios conexos o de postventa

Ítem: Soporte Técnico: El primer nivel de soporte, será prestado por el operador en sitio, quien debe tener la capacidad de reportar el daño de forma inicial.

Una vez puesto el requerimiento de soporte por parte del Operador, el proveedor tendrá de 4 a 6 horas hábiles para desplazamiento de un técnico de soporte Nivel II quien determinará la falla y su tiempo de solución.

El tiempo máximo de inactividad del equipo será de 24 horas posterior al reporte inicial. Después de este tiempo, el proveedor deberá cambiar el equipo en falla e instalar y configurar un equipo de iguales o superiores especificaciones, sin que este cambio genere costos adicionales. Será responsabilidad del proveedor la toma de contadores antes de retirar el equipo de las instalaciones del PNUD.

¿Agradecemos confirmar si el cambio del equipo es temporal, mientras que es reparado el equipo en falla y puesto nuevamente a funcionar?

**RESPUESTA:** Confirmamos, el cambio del equipo es temporal mientras se repara el equipo defectuoso.

**PREGUNTA 38:** En el ítem III Especificaciones de servicios conexos o de postventa - Ítem Software de administración

Con el fin de implementar la estructura del software de administración, es necesario un levantamiento de información, para lo cual agradecemos y solicitamos gentilmente responder las siguientes preguntas:

- a. Por favor confirmar sobre el Directorio Activo y Cantidad de Usuarios lo siguiente:

- a. ¿Cuántos usuarios tiene creados en el D.A.?
- b. ¿Cuántos usuarios del D.A. harán uso de impresión?
- c. ¿Cuántos equipos de computo tienen?

**RESPUESTA:** Esta información solo aplica para los 10 equipos solicitados inicialmente. Ver adenda 4

- a. 250 usuarios
- b. 250 usuarios
- c. 250 usuarios

**PREGUNTA 39:** Agradecemos aclarar este punto sobre las sedes

- a. ¿Conforme a los multifuncionales solicitados en el Item II Cuantas sedes se deben tener en cuenta para implementar el SW de gestión?
- b. ¿Todos los equipos están en el mismo segmento de red?
- c. ¿De no ser así como se comunican entre ellos? Por vpn?

**RESPUESTA:** Esta información solo aplica para los 10 equipos solicitados inicialmente.

- a. Dos sedes
- b. NO
- c. NO

**PREGUNTA 40:** Se solicita aclarar el siguiente tema respecto a los servidores

- a. ¿Tienen uno o varios servidores de Impresión?
- b. ¿Qué Sistema Operativo utilizan y que versión tiene el S.O.?
- c. ¿Dónde se encuentran ubicados dichos Servidores?
- d. ¿Los servidores tienen canal de comunicación entre si?
- e. ¿El servidor lo debe proveer el oferente?
- f. ¿De ser así, se debe incluir la licencia de antivirus?
- g. ¿El servidor sería tipo rack?

**RESPUESTA:** Favor remitirse al Ítem III, Especificaciones de los servicios conexos o de post venta, apartado “Software de Administración”.

**PREGUNTA 41:** Se solicita validar lo siguiente con respecto a el Sistema de Correo Electrónico

- a. ¿Qué servidor de correo electrónico utilizan?
- b. ¿Qué tipo de correo utilizan?
- c. ¿Cuál es la capacidad del archivo adjunto de correo?
- d. ¿Qué aplicativos manejan?

**RESPUESTA:** Esta información no es relevante para proceso.

**PREGUNTA 42:** En el ítem IV.III Especificaciones de servicios conexos o de postventa para otros equipos:

Item: Soporte Técnico: una vez puesto el requerimiento de soporte, el proveedor tendrá 8 horas hábiles para el desplazamiento de un técnico de soporte quien determinará la falla y su tiempo de solución. El tiempo máximo de inactividad del equipo será de 48 horas posterior al reporte inicial. Después de este tiempo, el proveedor deberá cambiar el equipo en falla e instalar y configurar un equipo de iguales o superiores especificaciones, sin que este cambio genere costos adicionales. Será responsabilidad del proveedor la toma de contadores antes de retirar el equipo de las instalaciones del PNUD.

Se solicita indicar y confirmar que el cambio del equipo sea temporal, mientras que es reparado el equipo en falla y puesto nuevamente a funcionar.

**RESPUESTA:** Confirmamos, el cambio del equipo es temporal mientras se repara el equipo defectuoso.

**PREGUNTA 43:** Punto D. Aspectos logísticos y administrativos del servicio

Numeral 6 Localización de los servicios

Sedes de PNUD en la ciudad de Bogotá, ciudades de Colombia donde se tengan sedes del PNUD, agencias y proyectos que requieran el servicio y sede del proveedor.

Agradecemos informar en lo posible, ubicación en las sedes del PNUD diferentes a la sede principal y ciudades principales donde se instalarán los multifuncionales de los ítems IV.I y IV.II

**RESPUESTA:** La cantidad y ubicación de las sedes puede variar durante la vigencia del contrato por lo tanto no se especifica.

**PREGUNTA 44:** Punto 7.1 Política de calidad y liquidación de daños y perjuicios

El contratista deberá cumplir con la siguiente política de calidad de los servicios prestados, donde se incorporan parámetros e indicadores de gestión en las diferentes fases de la prestación del servicio, desde que un servicio es solicitado hasta que es facturado, estableciéndose tiempos de respuesta, niveles de tolerancia e indemnizaciones:

INDICADORES	NIVEL DE TOLERANCIA	INDEMNIZACION
Equipo Multifuncional ofertado B&N o Color en servicio, para la ciudad de Bogotá	Después del tiempo requerido para diagnóstico, tendrá un tiempo máximo de cambio de 24 horas por un equipo de iguales o superiores especificaciones.	Descuento del 10% en la facturación mensual para las primeras 24 horas después de cumplido el tiempo señalado Descuento del 20% en la facturación mensual para las 48 horas siguientes.
Actividades requeridas por parte del operador	Después de tres llamados de atención durante el mes, reportados al proveedor vía correo, sin justificación alguna	Descuento del 10% en la facturación mensual.
Existencia de consumibles para equipos multifuncionales	Máximo tiempo será de 4 horas hábiles después de requerido	Descuento del 10% en la facturación mensual para las primeras 4 horas después de cumplido el tiempo señalado
Tiempo máximo para radicar las facturas después de prestados los servicios. Quince (15) días calendario.	Máximo 3 facturas por semestre.	Después de 3 facturas por semestre, que hayan tomado más de 15 días calendario en ser radicadas, se aplicará la cláusula de indemnización.
Encuestas de satisfacción calificadas como insatisfactorias.	Máximo 3 Encuestas de satisfacción calificadas como insatisfactorias por semestre	Después de 3 incumplimientos considerados menores a criterio del PNUD por semestre, se aplicará la cláusula de indemnización.

En cuanto al primer indicador descrito, solicitamos tener en cuenta los descuentos mencionados no sobre a facturación mensual, sino sobre el equipo afectado, dado que el incumplimiento sería específico y no general.

En cuanto al indicador de las encuestas, consideramos que es un indicador subjetivo. Gentilmente solicitamos en este indicador estudiar la posibilidad de cambiarlo y evaluar por la disponibilidad de una plataforma de gestión de casos o indicadores de cumplimiento.

**RESPUESTA:** El indicador se mantiene tal cual como se encuentra publicado en el numeral 7.1

**PREGUNTA 45:** Punto 7.2. Liquidación de daños y perjuicios

Otros indicadores podrían ser acordados con posterioridad, con base en las necesidades del servicio y las evaluaciones de desempeño anuales.

Respetuosamente solicitamos revisar este punto, dado que una vez establecidas las condiciones y firmado el LTA, no debe ser cambiado, ni modificado, ni agregado.

**RESPUESTA:** Los indicadores generados están asociados a las evaluaciones de desempeño y a la política de calidad y liquidación de daños y perjuicios.

**PREGUNTA 46:** Punto 10. Anexos del LTA

El LTA para la prestación de los servicios integrales de copiado e impresión para las oficinas del PNUD otras agencias y proyectos en Colombia, está compuesto por 4 anexos a Saber:

Agradecemos aclarar el punto A, B, C, D dado que no concuerda con el objetivo del LTA

**RESPUESTA:** Ver Adenda 4.

**PREGUNTA 47:** Uds. Indican que los precios deben mantenerse por tres (3) años. Al tener un nuevo servicio a requerir como lo expresan en el punto 12 mecanismo para ordenar los servicios "call off" o a través de la modalidad "piggyback" colocando equipo nuevo y manteniendo los mismos precios. Respetuosamente solicitamos evaluar que para la inclusión al contrato de estos servicios con equipos nuevos se haga a través de una cotización actualizada presentada por el proveedor por cuanto dichas inclusiones no tendrían el número de meses establecidos (36 meses) en contrato inicial y financieramente no es viable hacerlo con los precios del contrato inicial dado que esto sobre costea la propuesta innecesariamente.

**RESPUESTA:** Los precios se deben mantener por la vigencia del LTA.