



# UNODC

Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS

**PROYECTO:**

ADBS58

**OBJETO:**

**“Contratación de un (1) outsourcing para el servicio de impresión y Centro de copiado para la Oficina de UNODC - Bogotá D.C.”**

### AMPLIA EXPLICACIÓN QUE JUSTIFICA LA NECESIDAD

La oficina de UNODC - Colombia sede Bogotá cuenta actualmente con 37 impresoras en funcionamiento, propias y arrendadas, de diversas características y marcas; lo cual por un lado genera una alta demanda de servicio de configuración y soporte y por otro lado no hace uso óptimo de los recursos por usuario. Existe la necesidad de contar con máquinas muy robustas, con gran capacidad de impresión y servicios adicionales (escaneo, fax, etc.) y organizadas de tal manera que sea transparente para el usuario el uso de la que tenga asignada como principal o de ser necesario acudir a cualquiera que se encuentre disponible. Es fundamental además teniendo en cuenta que debe ser un servicio de alta disponibilidad, garantizar el aprovisionamiento oportuno de suministros, partes y reemplazos sin depender de comprarlos, con el consecuente tiempo que esto implicaría. Además, no se cuenta con un control centralizado de impresión que permita dar cuenta exacta de cuántas impresiones se generan por usuario y salvaguardando la confidencialidad de los datos.

### **OBJETO DEL SERVICIO PRESTADO**

“Contratación de un (1) outsourcing para el servicio de impresión y Centro de copiado para la Oficina de UNODC - Bogotá D.C.”

### **OBLIGACIONES UNODC**

1. Proveer los espacios físicos, configuraciones y adecuaciones necesarias para la instalación y puesta en funcionamiento de los servicios contratados.
2. Facilitar el acceso a las instalaciones de UNODC en Bogotá para la instalación y suministro de partes y consumibles.
3. Cumplir el cronograma de pagos acordado.
4. Para la prestación del servicio del Centro de Copiado dentro de las instalaciones de UNODC, con equipos, personal y equipos del proveedor, UNODC suministrará un espacio aproximadamente de 18 mtrs cuadrados y por los cuales el proveedor seleccionado realizará un aporte mensual de seiscientos cincuenta mil pesos (\$650.000), por concepto de manutención del espacio físico.

### **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El servicio consiste en cubrir la necesidad de impresión y copiado en la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito UNODC, se requiere que el proveedor instale la solución y parametrize el servicio de tal forma que se pueda llevar el continuo control de usuarios de impresión y copiado, así como la extracción de reportes en cualquier momento que permita conocer el estatus del servicio.

El servicio debe prestarse en las instalaciones de UNODC en Bogotá, deberá entregar el plan de trabajo de implementación del servicio donde se detalle cada actividad, fases de implementación para tener el servicio al 100% funcional. El Software que sea necesario para la prestación del servicio, debe estar debidamente licenciado y deberá presentar una copia como evidencia de dichas licencias. El proveedor deberá solicitar a UNODC la logística que requiera para poder dar cumplimiento al cronograma de instalación del servicio.

El proveedor deberá presentar el listado de actividades a realizar en las instalaciones de UNODC.

UNODC revisará y aprobará las actividades realizadas por el proveedor.

El proveedor deberá presentar una oferta bajo el modelo de alquiler e impresión y copiado todo en un solo costo.

El proveedor deberá suministrar un Software de administración del servicio de impresión y copiado con manejo de centro de costos y usuario. El licenciamiento de dicho Software será absoluta responsabilidad del proveedor, respaldado en carta del fabricante o distribuidor autorizado y garantizar el uso legal por parte de UNODC.

El software debe cumplir con las siguientes especificaciones de control:

Seguimiento a impresión por usuario, grupo de trabajo, impresora, multifuncional, estación de trabajo, servidor y centros de costos.

Asignación de presupuesto por usuario o grupo de trabajo.

Restricción de impresión por presupuesto, por número de páginas, tamaño de archivo, tipo de archivo, impresión a color, cantidad de impresiones o intentos de impresiones seguidas del mismo archivo.

Capacidad de exportar los reportes a Word, Excel, CSV, Texto, PDF.

Reportes de fácil acceso.

Mensualmente deberá entregarse los informes por centro de costo, por usuario, por volúmenes y tendencias de impresión, estado de componentes consumibles determinando el aprovisionamiento necesario para el pedido del próximo mes.

#### **Equipos:**

Proveer los siguientes servicios:

1. Proveer el alquiler de DOCE (12) impresoras de alto rendimiento y disponibilidad para la oficina de UNODC - Colombia en Bogotá, que cumplan con las siguientes características:

a) Impresoras a color: 4

b) Impresoras B/N: 8

c) Capacidad para autenticación de usuario contra AD.

d) Capacidad de impresión igual o mayor a 40 ppm

e) Integrables en servidor de impresión.

f) Capacidad de estadísticas de impresión (por usuario, por periodo de tiempo, por tipo de impresión).

g) Capacidad de atender un volumen de más de 50,000 impresiones al mes en total.

2. Proveer el alquiler de UNA (1) impresora B/N multifuncional para instalar en recepción.

3. Proveer el alquiler de UNA (1) impresora a color multifuncional para uso de un usuario.

4. Proveer el suministro de partes y consumibles en sitio, cuando se requiera, en menos de 24 horas.

5. Proveer los servicios de centro de copiado e impresión en las instalaciones de UNODC en Bogotá, el cual brindará los siguientes servicios:

a) Impresión B/N

b) Impresión color

c) Impresiones especiales (papel especial, formatos diferentes a carta y oficio. Por ahora no es necesario el servicio de impresión en gran formato; sin embargo si en el transcurso de la duración del contrato se requiriera el proveedor se comprometerá a suministrarlo)

d) Argollado y empastado.

e) Servicio en horario extendido (8:00 am a 8:00 pm)

Nota: UNODC podrá variar la cantidad de las máquinas incluidas en los datos de referencia y el proponente deberá cumplir con el tiempo máximo de instalación de 8 horas hábiles.

#### **MANTENIMIENTO:**

Para estos términos de referencia, se entiende por mantenimiento, el servicio mediante el cual el

proveedor atenderá las fallas o novedades presentadas en la prestación del servicio derivadas del correcto funcionamiento de los equipos entregados para el servicio y bajo responsabilidad del proveedor. En caso de requerir un remplazo total del equipo, el proveedor deberá entregar un equipo de remplazo de similares o superiores características cumpliendo con los tiempos de respuesta.

**Condiciones Específicas:**

El servicio se debe prestar en la oficina de UNODC en Bogotá. Se deberán realizar las actividades de servicio técnico necesarias para asegurar la máxima disponibilidad y mejor rendimiento de los equipos, incluidas las actividades por configuración, instalación y reinstalación.

Se deberá hacer mantenimiento preventivo a cada una de las impresoras al menos una vez cada seis meses. El servicio de mantenimiento se deberá coordinar a través de la unidad de Sistemas y Tecnología de la Información.

**SOPORTE TECNICO**

Una vez requerido el servicio por parte de UNODC, el proveedor deberá responder a la solicitud del mantenimiento, de acuerdo a los tiempos establecidos para los elementos, como se observa en el siguiente detalle:

**TIEMPO DE RESPUESTA: ES EL TIEMPO MAXIMO PARA SOLUCION DEL PROBLEMA**

Equipos Multifuncionales e impresoras Hasta 4 Horas De lunes a viernes. El incumplimiento de cualquiera de los tiempos de respuesta anteriormente descritos, dará lugar a la ejecución de las pólizas de cumplimiento.

**Soporte y Capacitación:**

El proveedor brindará la capacitación adecuada para la operación del equipo, a los funcionarios designados por UNODC, además de facilitar el soporte requerido a través de la línea de soporte técnico respectiva, con un tiempo de respuesta de máximo 4 horas.

**a) Planificación.**

El servicio ofertado deberá tenerse implementado a partir del 5 de Enero de 2015.

El proveedor deberá especificar los recursos que requiera para la implementación del servicio en los tiempos establecidos.

Una vez tenga la notificación de la adjudicación el proveedor queda obligado a preparar una planificación del servicio, con los hitos debidamente señalados y documentados, que deberá entregar en la primera reunión con UNODC para su respectiva aprobación. Las fases que deberá contener la planificación del servicio se definirán con el proveedor.

**b) Lugar de prestación del SERVICIO.**

Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y El Delito UNODC en Bogotá.

**c) Equipo de Trabajo, materiales y servicios asociados.**

El equipo de trabajo que el proveedor requiera para poder cumplir los tiempos pactados. El equipo de trabajo que el servicio requiera y se llegue a común acuerdo.

**d) Parámetros de calidad y servicio.**

UNODC realizará, con la periodicidad que considere, una evaluación de la calidad del servicio y le informará al proveedor de los resultados de la misma. El proveedor deberá dar solución a los aspectos sobre los cuales se hubieran suscitado observaciones. En el caso de que el proveedor no alcanzase el mínimo establecido como nivel de servicio aceptable durante dos (2) meses consecutivos o dos (2) meses escalonados en un período de cinco (5) meses, conllevará la aplicación de las mismas penalizaciones establecidas en el apartado f) siguiente, quedando UNODC facultada para resolver la relación contractual por incumplimiento.

**e) Control del SERVICIO.**

El proveedor deberá enviar un informe mensual escrito, con el detalle del servicio durante el mes, donde se pueda evidenciar consumos, indisponibilidad por impresora y demás información que aporte valor al seguimiento y planes de acción que puedan surgir.

UNODC podrá solicitar incluir o quitar cualquier campo el periodo anterior a la entrega del reporte. El proveedor deberá realizar una visita al menos cada tres meses para hacer un seguimiento de los últimos

tres meses del servicio.

El proveedor deberá garantizar una disponibilidad del servicio por un total del 99.60%. El tiempo de indisponibilidad de cada impresora por falla de la misma, será descontado del pago fijo de alquiler.

**f) Penalizaciones.**

El incumplimiento del proveedor de cualquiera de las obligaciones contractualmente asumidas, y muy especialmente el incumplimiento en la ejecución del servicio conforme a las especificaciones indicadas por UNODC, llevará implícita la aplicación de las siguientes penalizaciones:

1. En caso de incumplimiento del proveedor de las obligaciones asumidas, incluyendo sin limitarse a incumplimiento del cronograma y/o en los niveles de calidad del Servicio, salvo por las causas que de acuerdo con la ley eximen de responsabilidad, UNODC tendrá derecho a dar por terminado unilateralmente la relación contractual, sin necesidad de reconvencción ni declaración judicial, comunicando por escrito al proveedor su decisión.
  
2. **MULTAS o SANCIONES POR MORA.** Si se produce demora en el cumplimiento de cualesquiera de las obligaciones a cargo del proveedor, UNODC podrá exigir al proveedor, a título de pena por el simple incumplimiento, una suma diaria equivalente al uno por ciento (1%) del valor de la relación contractual que surja de este proceso, por cada día de atraso; sin exceder del treinta (30%) del valor de la relación contractual que surja de este proceso, hasta que el proveedor cumpla con su obligación.
  - a. Las Multas que se establecen en la Sección 2 anterior, tienen carácter de apremios y no son resarcitorias; por consiguiente, su causación y pago no releva al proveedor de la indemnización plena de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento.
  - b. Vencido cualquier plazo establecido para el cumplimiento de cualquier obligación a cargo del proveedor, sin que el mismo haya cumplido, el proveedor incurrirá en mora sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno.
  - c. La multa prevista en la Sección 2, podrá exigirse cada vez que tenga ocurrencia una mora, por lo tanto, cada mora dará lugar independiente a tales multas.
  - d. Las sanciones aquí establecidas rigen sin perjuicio de la aplicación de la Cláusula Penal por incumplimientos diferentes a los referidos a los plazos de ejecución. En todo caso, la Cláusula Penal siguiente aplicará por la mora continuada en la ejecución de los servicios que cause multas equivalentes al treinta por ciento (30%) del valor del Contrato.
  - e. **CLÁUSULA PENAL.** El incumplimiento del proveedor respecto de las obligaciones adquiridas en razón de este proceso, dará lugar al pago a título de pena, como estimación parcial y anticipada de perjuicios del treinta por ciento (30%) del valor de la relación contractual que surja del presente proceso. Esta sanción aplica adicionalmente para los eventos en que el proveedor deje de cumplir con las obligaciones previstas en el presente documento.
  - f. UNODC queda autorizado para deducir de los pagos pendientes al proveedor las sumas que se causen de conformidad con lo previsto en esta Clausula, en cualquier momento a partir de la fecha en que UNODC comunique por escrito su valor al proveedor. Igualmente, UNODC podrá cobrar directamente el valor de las Multas o de la Cláusula Penal al proveedor, quedando este obligado a pagarlas dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que UNODC le comunique por escrito su valor sin necesidad de ser requerido judicialmente. El proveedor quedara en mora por no cancelar las Multas y la Cláusula Penal dentro de dicho plazo, sin necesidad de reconvencción adicional. Para el pago de las Multas y la Cláusula Penal previstas en esta Clausula, el proveedor podrá hacer efectiva la póliza de garantía de cumplimiento.

**g.** UNODC podrá aplicar al proveedor las Multas o exigir la Cláusula Penal que puntualmente se señala en esta Cláusula, sin necesidad de requerimiento judicial u otro procedimiento previo alguno. Con independencia de lo anterior, el incumplimiento por parte del proveedor de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente pliego facultará a UNODC para optar indistintamente por: (i) Solicitar la subsanación dentro de los siete (7) días calendario siguiente a la notificación efectuada por UNODC, no siendo posible la subsanación si incurriera en reiteración por parte del proveedor. (ii) O solicitar la resolución contractual de pleno derecho, sin más trámite que comunicarlo por escrito al proveedor y sin que por ello resulte derecho a indemnización alguna a favor de éste.

Las penalizaciones previstas en este pliego y aquéllas que pudieran incluirse, en su caso, en el contrato, se estipulan en concepto de cláusula penal, por lo que en ningún caso sustituirán a la indemnización por daños y perjuicios que UNODC pueda exigir al proveedor por cualquier incumplimiento suyo, de su personal y/o de sus subcontratistas.

#### **Vigencia de la prestación del SERVICIO**

Para los proveedores que resulte adjudicatario, la contratación tendrá una duración de 12 meses, contados a partir de la notificación de la adjudicación firmada por UNODC.

UNODC podrá prorrogar la vigencia de la contratación en los mismos términos y condiciones, y por el período señalado al efecto, mediante envío de comunicación escrita al proveedor con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de vencimiento.

La prestación del servicio deberá efectuarse en los plazos descritos en el cronograma pactado entre UNODC y el proveedor, una vez se haya adjudicado el servicio.

Una vez tenga la notificación de la adjudicación el proveedor queda obligado a preparar una planificación del servicio, con los hitos debidamente señalados y documentados, que deberá entregar en la primera reunión con UNODC para su respectiva aprobación. Las fases que deberá contener la planificación del servicio son:

FASE 1: Implementación de impresoras y puesta en marcha de sistema de control de impresión.

FASE 2: Ajuste de informes de impresión y adicionales.

El CONTRATISTA quedará obligado a:

Realizar el servicio bajo su única y exclusiva responsabilidad, respondiendo frente a UNODC de la correcta ejecución del mismo.

Aportar los recursos materiales y técnicos necesarios para la correcta prestación del servicio, asumiendo las responsabilidades que se pudieran derivar en caso de insuficiencia o imperfección de los mismos. Además, será de exclusiva cuenta del proveedor, sin contraprestación alguna para UNODC, la dotación de material de oficina, fax, fotocopadoras e impresoras y servicios que se consideren necesarios para la adecuada prestación del servicio (a título enunciativo, no limitativo, servicio de limpieza, seguridad, mantenimiento de las instalaciones, etc.).

Reclutar y seleccionar a su propio personal, teniendo en cuenta las características del servicio, así como el perfil más adecuado para desempeñar los trabajos asociados.

Contar con un equipo de trabajo con experiencia suficiente y demostrable en el servicio a prestar

Presentar a sus empleados debidamente identificados y, en su caso, uniformados.

Establecer en todo momento el dimensionamiento y coordinación de sus recursos humanos y técnicos, de forma que se garantice la atención cualitativa y cuantitativa del servicio

Prestar el servicio de acuerdo con los parámetros de calidad, en su caso, exigidos en las presentes

Condiciones Particulares de Contratación.

- ☑ Designar un coordinador que será el interlocutor con UNODC para tratar cuantos aspectos se refieran al servicio.
- ☑ Presentar un informe mensual que comprenda el avance del servicio en dicho periodo, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente.
- ☑ Cuando UNODC tenga conocimiento de hechos resultantes de la actividad prestada por el proveedor que supongan una conducta inapropiada o actuaciones contrarias a los intereses de UNODC, el proveedor se compromete a aplicar de forma inmediata las medidas oportunas para garantizar en todo caso la calidad del servicio, así como la buena imagen y buen nombre de UNODC.
- ☑ Cumplir, exacta y fielmente, cuantas obligaciones le impongan la legislación vigente en materia laboral, fiscal, seguridad social, prevención de riesgos laborales, protección al consumidor, protección de datos de carácter personal o cualquier otra que resulte de aplicación.
- ☑ Solicitar y mantener vigentes las licencias necesarias para la ejecución del servicio.
- ☑ Ejecutar todas aquellas actividades que se requieran para la correcta ejecución del servicio.
- ☑ Responsabilizarse de cuantos daños y perjuicios puedan irrogarse tanto a terceros como a UNODC con motivo u ocasión de la prestación del servicio o por contravención de lo dispuesto en el párrafo anterior.
- ☑ Cumplir con los niveles de servicio y calidad establecidos en el presente. En caso contrario, UNODC podrá ejecutar el servicio por sí mismo o bien solicitar los servicios de un tercero, en el entendido de que cualquier gasto u honorario generado por este concepto le será repercutido al proveedor y debitado de la facturación pendiente de pago, con independencia del pago de los daños y perjuicios que se hubieren causado y de la aplicación de las penalizaciones a que se refiere el presente documento.
- ☑ En caso de prestar el servicio en las instalaciones de UNODC, el proveedor se compromete a mantener las instalaciones de UNODC en perfecto y permanente estado de limpieza, orden y aseo, enmarcado en procesos e alta calidad.
- ☑ Acatar de manera inmediata las instrucciones que para el desarrollo del servicio le imparta UNODC de forma verbal o escrita.
- ☑ Mantener durante la ejecución del servicio la organización técnica y administrativa que garantice la correcta y efectiva prestación del servicio.

**PRODUCTOS Y/O ENTREGABLES**

ITEM	PRODUCTO	FECHA ESTIMADA DE ENTREGA
1	Arrendamiento de servicios de impresión	5 de enero de 2015
2	Servicio de centro de copiado administrado	5 de enero de 2015
3	Suministro de partes y consumibles	Según necesidad.

**DURACIÓN O PLAZOS DEL SERVICIO - VIGENCIA**

01 AÑOS 00 MESES 00 DÍAS

**FORMA DE PAGO**

ITEM	CRONOGRAMA DE PAGOS
1	Una vez recibido a satisfacción de UNODC el informe mensual del servicio prestado y radicada la factura en la calle 102 N.17ª-61 Bogotá. El pago se realizará durante los siguientes 30 días calendarios.